

ООО «СОВРЕМЕННЫЕ АЛГОРИТМЫ»

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Email Security Solution

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

На 6 листах

Аннотация

Настоящий документ является описанием процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Email Security Solution.

Положения настоящего документа разработаны в соответствии с Правилами формирования и ведения единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных и единого реестра программ для электронных вычислительных машин и баз данных из государств - членов Евразийского экономического союза, за исключением Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 16 ноября 2015 г. № 1236), в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Процессы жизненного цикла программных средств» — в части структуры и содержания документа, а также в соответствии с ГОСТ 19 «Единая система программной документации (ЕСПД)» — в части общих требований и правил оформления программных документов.

Содержание

Аннотация.....	2
1 ВВЕДЕНИЕ	4
1.1 О программном обеспечении.....	4
1.2 Краткое описание возможностей ПО.....	4
2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	5
2.1 Поддержание жизненного цикла.....	5
2.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	5
2.3 Совершенствование программного обеспечения	5
2.4 Техническая поддержка программного обеспечения.....	6
2.5 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности	6
2.6 Фактический адрес размещения разработчиков	6

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 О программном обеспечении

Email Security Solution - программа архивации, полнотекстового поиска и репутационных проверок электронной почты и может применяться в корпоративных сетях организаций/предприятий, частных почтовых серверах.

1.2 Краткое описание возможностей ПО

ESS обеспечивает выполнение функций хранения, поиска, просмотра и анализа больших объемов данных электронной почты, позволяет производить поиск по отправителю, получателю, теме письма и вложению, осуществлять скачивание писем и вложений.

Заложена функция просмотра активности пользователей для ролей администратора или супервайзера. Антифишинговая часть программы оценивает электронные письма на причастность к фишинговой атаке, основываясь на анализе заголовков, ключевых слов и вложений.

2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

2.1 Поддержание жизненного цикла

Для обеспечения непрерывной работоспособности программного продукта Email Security Solution осуществляется его постоянное обслуживание и обновление в соответствии с внутренним планом разработки и запросами клиентов. В рамках технической поддержки ПО предоставляются следующие услуги:

1. Помощь в настройке и администрировании программы.
2. Объяснение функционала различных модулей программного продукта и помощь в его использовании.
3. Предоставление необходимой документации.
4. Регистрация обращений пользователей об инцидентах и ошибках программного обеспечения.

2.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены посредством работы специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя. Время реакции — это рабочее время, начиная с момента фиксации инцидента, в течение которого назначенный специалист отдела технической поддержки начинает работу над его разрешением. В зависимости от характера инцидента, специалист может предоставить начальные рекомендации по его разрешению, запросить необходимую информацию для диагностики и, при возможности, сообщить о предполагаемом времени и процессе разрешения.

2.3 Совершенствование программного обеспечения

Продукт систематически совершенствуется, включая в себя появление новых дополнительных функций, расширение возможностей, оптимизацию работы ПО и обновление пользовательского интерфейса.

Пользователи могут внести свой вклад в улучшение продукта, отправив предложение по адресу электронной почты support@modernai.cloud. Предложения по повышению эффективности

будут внимательно рассмотрены, и в случае признания их ценности, они будут включены в план разработки, согласно жизненному циклу ПО, после чего соответствующие изменения будут внедрены в программное обеспечение.

2.4 Техническая поддержка программного обеспечения

Для оказания технической поддержки выделен единый адрес электронной почты технической поддержки по адресу support@modernai.cloud. Обращения принимаются круглосуточно без выходных, а их обработка специалистами технической поддержки осуществляется в рабочее время. Рабочее время 10:00 – 18:00 (GMT+3, по российским рабочим дням).

Рекомендуемая форма обращения:

- Название организации;
- Номер договора
- Адрес электронной почты и номер телефона для связи;
- ФИО и должность;
- Характеристики инцидента
- Описание инцидента (компонент, формулировка вопроса, обстоятельства и симптомы сбоя).

Пользователь оформляет каждый инцидент (вопрос, сбой) отдельным письмом-обращением.

2.5 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администраторы ПО должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Microsoft Windows, unix-систем. Администраторы системы требуется изучить документацию по установке и эксплуатации программного обеспечения.

2.6 Фактический адрес размещения разработчиков

123103, г. Москва, Севастопольский пр-кт, д. 9, корп. 2, этаж подвал, пом. I ком. 4Б.