

Введение

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Системы сбора и анализа событий информационной безопасности «SAVA» (далее-«Система»), включая регламенты технической поддержки конечных пользователей.

Жизненный цикл Системы

Выпуск новой версии Системы или нового поколения Системы, осуществляется Департаментом инновационных разработок компании ООО «АРинтег», находящейся по адресу: 105005 г. Москва, ул. Радио д. 24, корп. 1, помещение IV.

Контроль выпускаемых версий или поколения Системы контролируется путем присвоения ему сокращенного наименования дистрибутива с индексом. Обычный номер версии должен иметь формат X.Y.Z, где X, Y и Z — неотрицательные целые числа и не должны начинаться с нуля. X — мажорная версия, Y — минорная версия и Z — патч-версия. Каждый элемент должен увеличиваться численно. Например: 1.9.0 ->1.10.0 -> 1.11.0.

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является поддержка дополнительных сборщиков, обработчиков и способов хранения логов от служб обеспечения информационной безопасности, операционных систем и другого программного обеспечения.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем путем активации соответствующих модулей из панели администрирования Системы. Обновление базовых компонентов Системы осуществляется встроенной подсистемой автоматического обновления по одной из 3 стратегий (Только критические обновления, все стабильные версии, участие в тестировании новых функций), выбранной администратором Системы.

Типовой регламент технической поддержки

Условия предоставления технической поддержки Услуги технической поддержки оказываются в индивидуальном порядке и осуществляются только при наличии действующего сертификата Технической поддержки. Сертификат технической поддержки является срочным и может быть приобретен заказчиком на срок от 12 до 36 месяцев.

Техническая поддержка оказывается Департаментом инновационных разработок компании ООО «АРинтег», находящейся по адресу: 105005 г. Москва, ул. Радио д. 24, корп. 1, помещение IV.

Способы передачи запроса на техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются с помощью следующих средств связи:

- по электронной почте на адрес sava@arinteg.ru;
- по телефону +7 (495) 221-21-41.

Требование к запросу на техническую поддержку

Запрос на техническую поддержку должен содержать краткое описание возникшей проблемы при работе с Системой. При необходимости могут быть приложены файлы журнала событий и скриншоты.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

В заявке на техническую поддержку пользователь должен указать следующую информацию:

- описание проблемы;
- принятые меры по устранению проблемы;
- попытки решения проблемы;
- дополнительная информация.

В ответ на заявку служба поддержки продукта предоставляет следующие виды технической поддержки:

- поиск нужной информации по документации – пользователю передаются указания на соответствующие разделы документации по продукту;
- уточнение документации – внесение дополнений в существующую документацию с целью восполнения недостающей информации;
- предоставление программных пакетов – поиск или подготовка различных версий продукта;
- консультации по настройке – помощь в настройке продукта, в том числе посредством интерактивного доступа к компьютеру пользователя.

Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа Заказчику запрос считается Завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения Заказчика». В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц.

В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней, в случае если иное не оговорено в соглашении о расширенной технической поддержке, запрос считается закрытым.

Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос по каким-либо причинам более не требуется.

Контактная информация производителя:

Общество с ограниченной ответственностью «АРинтег» (ООО «АРинтег»), ОГРН 1157746165609, ИНН 7709450637, КПП 770901001, адрес местонахождения 105005 г. Москва, ул. Радио д. 24, корп. 1, помещение IV, тел. (495) 221-21-41, электронная почта sava@arinteg.ru.