

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также
информацию о персонале,
необходимом для обеспечения
такой поддержки, ПО «Программа
для сканирования уязвимостей
HScan»

Оглавление

Введение	3
Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО....	3
Типовой регламент технической поддержки.....	5
Персонал для поддержания жизненного цикла.....	7
Решение проблем.....	7
Контактная информация.....	8

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan», включая регламент технической поддержки.

1 Введение

ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» — Программа предназначена для сканирования внешнего периметра и внутренней ИТ-инфраструктуры организаций в целях выявления наличия на хостах актуальных уязвимостей в ПО и системных компонентах, а также для выстраивания процесса управления уязвимостями..

2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» поставляется заказчику в виде Серверного решения — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в квартал.

Информация о совершенствовании ПО HScan: Программа «Программа для сканирования уязвимостей HScan» регулярно развивается. В новых версиях появляются дополнительные возможности, расширяется поддерживаемая платформа и типы сканируемых объектов, оптимизируется производительность сканирования и обновляется пользовательский интерфейс. В рамках модернизации ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» оказываются следующие услуги для пользователей:

- Прием заявок от пользователей на добавление нового функционала или изменений в работе ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan». Предложения по доработкам анализируются и при возможности включаются в план развития.
- Обработка сообщений об ошибках в работе ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan». Если пользователи выявляют некорректную работу системы, такие инциденты принимаются в работу командой разработки.
- **Обновление HScan по заявкам пользователей:** при наличии запроса на доработку или улучшение, может быть подготовлена специальная сборка или включение функционала в ближайший релиз.
- Исправление ошибок, выявленных в работе ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan», в рамках оперативных обновлений (hotfix) или очередных версий.

Актуализация ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» в связи с изменением требований регуляторов, стандартов и появлением новых угроз: например, добавление проверок на уязвимости, о которых стало известно из бюллетеней безопасности, изменение алгоритмов сканирования под новые версии ОС или протоколов, соблюдение обновленных нормативных документов по информационной безопасности.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО осуществляется за счёт комплексного сопровождения продукта, включающего следующие процессы:

- **Исправление ошибок (bug-fixing):** оперативная диагностика и устранение обнаруженных сбоев или ошибок в работе ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan», выпуски патчей при необходимости.
- **Регулярное обновление продукта:** выпуск новых версий ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» в рамках планового релиз-менеджмента, включающих расширение функциональных возможностей, улучшение производительности и обновление базы уязвимостей.
- **Модернизация и развитие функционала:** внедрение новых функций и улучшений ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» в соответствии с внутренним планом развития продукта и на основе обратной связи от пользователей.
- **Резервное копирование и восстановление данных:** обеспечение сохранности данных конфигурации и результатов сканирования (при необходимости предоставляются средства резервирования и восстановления, чтобы предотвратить потерю информации при сбоях).

Для достижения указанных целей применяются следующие решения:

- **Регулярные обновления ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan»** по мере выхода новых релизов: администратор продукта у заказчика может устанавливать обновления, предоставляемые разработчиком (патчи безопасности, новые версии).
- **Уведомление пользователей** о выходе новых версий и функций: при выпуске обновления команда разработки информирует заказчиков через email-рассылку или через интерфейс системы о появлении новых возможностей или необходимых обновлениях.
- **Поддержка пользователей** по всем вопросам эксплуатации: доступна консультация по телефону, email или через встроенный чат, а также предоставляется база знаний с инструкциями.
- **Мониторинг и исправление ошибок:** разработчики ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» анализируют отчёты об ошибках и отзывы пользователей; при выявлении дефектов выпускаются исправления, которые доставляются клиентам в составе обновлений.

.Неисправности, возникающие в ходе эксплуатации HScan, могут устраняться двумя способами:

- **Обновление HScan** до версии, содержащей исправление (если проблема связана с известной ошибкой, устраненной в новой версии).

- **Консультация специалиста техподдержки** и помощь в настройке либо обходном решении проблемы (если требуется индивидуальное вмешательство до выхода официального исправления).

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка оказывается на основании договора сопровождения и включает консультационные услуги без непосредственного вмешательства в инфраструктуру заказчика (при необходимости более глубокого вмешательства могут предоставляться дополнительные услуги по соглашению сторон).

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку можно направить через встроенный в интерфейс ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» посредством модуля обратной связи (онлайн-чат поддержки). В интерфейсе продукта доступна кнопка «Поддержка», которая перенаправляет пользователя в официальный чат (на базе Telegram) для оперативного общения со специалистом.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Техническая поддержка пользователей ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» осуществляется в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации сканера. В рамках технической поддержки предоставляются следующие услуги:

- Помощь в настройке и администрировании ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» у заказчика.
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan».
- Пояснение функциональных возможностей и консультации по эффективному использованию продукта.
- Предоставление актуальной документации по установке, настройке и эксплуатации ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan».
- Общие консультации по вопросам обеспечения безопасности с использованием ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan».

При возникновении вопросов или выявлении неисправностей в работе ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan», заказчик направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть отправлен следующими способами:

- Через встроенный в интерфейс ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» модуль обратной связи (онлайн-чат поддержки). В интерфейсе продукта доступна кнопка

«Поддержка», которая перенаправляет пользователя в официальный чат (на базе Telegram) для оперативного общения со специалистом.

- По электронной почте на адрес службы поддержки (см. раздел 5 «Контактная информация»). В письме следует описать суть проблемы или вопроса и указать контактные данные для обратной связи.
- По телефону горячей линии технической поддержки (см. контакты ниже) в рабочие часы поддержки.

При отправке запроса в техническую поддержку заказчику рекомендуется указывать одну проблему или вопрос в одном обращении, подробно описывать возникшую ситуацию, прикладывать при необходимости скриншоты ошибок, лог-файлы или другие данные, которые помогут в диагностике.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Служба поддержки ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan» принимает и регистрирует все поступающие запросы, связанные с функционированием продукта. Обработка запроса включает следующие этапы:

1. **Регистрация обращения:** каждому обращению присваивается уникальный идентификатор и оно фиксируется в системе управления заявками техподдержки.
2. **Первичный ответ:** специалист поддержки связывается с заявителем (через e-mail или в чате) для подтверждения получения запроса, обычно в течение регламентированного времени (не более 24 часов).
3. **Анализ и классификация:** запрос анализируется на предмет критичности и категории. Если проблема связана с некорректной работой (инцидент), ей присваивается приоритет; вопросы по эксплуатации или настройке классифицируются как консультации.
4. **Выполнение запроса:** специалист предоставляет консультацию или инструкцию для устранения проблемы. При сложных инцидентах может привлекаться команда разработки для детального разбора. Если для решения проблемы требуется выпуск патча или обновления, пользователь информируется о приблизительных сроках.
5. **Запрос дополнительной информации:** при недостаточности предоставленных сведений служба поддержки вправе запросить у пользователя уточняющие данные (например, конфигурации системы, версии ПО, логи работы ПО «Программа для сканирования уязвимостей HScan»).
6. **Завершение работы по запросу:** после того как решение найдено или информация предоставлена, специалист поддержки сообщает пользователю о результатах. Запрос переводится в статус "Обработан". В ответе содержится описание проделанных действий и, при необходимости, рекомендации по предотвращению подобных проблем в будущем.

Все действия по обращению документируются в системе поддержки. Пользователь при необходимости может уточнить статус своего запроса, ссылаясь на его идентификатор.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

Обслуживание запросов в техническую поддержку осуществляется **в рабочие дни с понедельника по пятницу, с 10:00 до 18:00 (МСК)**. Все поступившие обращения рассматриваются в указанные рабочие часы. Стандартный регламент ответа – в течение **24 часов** с момента поступления

запроса (в рабочее время). Это означает, что не позже следующего рабочего дня пользователь получает либо решение проблемы, либо промежуточный ответ с информацией о ходе работ.

4 Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции ООО “Крайон”

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Разработка серверного кода на php, Python, работа с реляционными базами данных PostgreSQL, работа с системами хранения кеша Redis, оптимизация и настройка поисковой системы, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes/Docker Swarm	1
2	Разработка WEB приложения	Разработка клиентского кода на JavaScript, HTML, css. написание компонентов с помощью библиотек React\Redux. Работа с системами сборки.	1
3	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
4	Дизайнеры	Разработка дизайна интерфейсов и проработка пользовательских сценариев	1
5	Специалисты службы технической поддержки		1

Сотрудники, соответствующие позициям 1-5 приведенной выше таблицы, являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО “КРАЙОН”.

Решение проблем

Информация для решения известных нам проблем при установке демонстрационной версии описании в документе <https://hscan.io/documentation>.

4 Контактная информация правообладателя ПО

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО “Крайон”

- Юр. адрес: 119285, г. Москва, МЖД Киевское, 5-й км, д. 1, строен. 1, этаж 4, помещение 6/4

- ОГРН: 1197746613470

- ИНН: 9717087315

Контактная информация

Контактная информация ООО “Крайон”, 119285, г. Москва, МЖД Киевское, 5-й км, д. 1, строен. 1, этаж 4, помещение 6/4, + 7 (495) 269 0584 info@krayon.ru

Контакты службы поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: info@krayon.ru

Телефон: + 7 (495) 269 0584

- Электронная почта: support@hscan.io.

График работы службы технической поддержки:

- С 10 до 19 в рабочие дни.

Фактический адрес размещения инфраструктуры

г. Москва, МЖД Киевское, 5-й км, д. 1, строен. 1, этаж 4, помещение 6/4

- 127549, г. Москва, ул. Пришвина, д. 8, корпус 2

- 127410, г. Москва, Алтуфьевское шоссе, д. 33Г

Фактический адрес нахождения службы поддержки:

г. Москва, МЖД Киевское, 5-й км, д. 1, строен. 1, этаж 4, помещение 6/4

Фактический адрес размещения разработчиков:

Россия, г. Москва, МЖД Киевское, 5-й км, д. 1, строен. 1, этаж 4, помещение 6/4

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Россия, г. Москва, МЖД Киевское, 5-й км, д. 1, строен. 1, этаж 4, помещение 6/4

Фактический адрес размещения серверов:

- 127549, г. Москва, ул. Пришвина, д. 8, корпус 2

- 127410, г. Москва, Алтуфьевское шоссе, д. 33Г

