



Поддержка жизненного цикла

NF Secure Instant Messenger

ООО «Сивизй Технолоджиес»

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

NF Secure Instant Messenger

ПОДДЕРЖКА ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

На 17 листах

Ростов-на-Дону

2023

Содержание

ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
1. Общие положения	6
2. Системные требования.....	7
3. Основные сведения о жизненном цикле менеджера сообщений NF Messenger.....	8
4. Описание жизненного цикла	9
4.1 Планирование.....	9
4.2 Разработка	10
4.3 Приобретение.....	11
4.4 Применение.....	11
4.5 Поддержка применения	11
4.6 Процесс устранения неисправностей.....	13
4.7 Процесс совершенствования	13
4.8 Прекращение применения	14
5. Информация о персонале.....	14
5.1 Повышение квалификации персонала компании	14
5.2 Обучение пользователей.....	15
6. Техническая поддержка	16
7. Контакты разработчика.....	17

Все упомянутые в этом документе названия продуктов, логотипы, торговые марки, товарные знаки принадлежат их владельцам.

Товарные знаки «NeuroFortress», «NF Secure Instant Messenger», «NF SIM», принадлежат ООО «Сивизй Технолоджиес».

Ни при каких обстоятельствах нельзя истолковывать любое содержимое настоящего документа как прямое или косвенное предоставление лицензии или права на использование товарных знаков, логотипов или знаков обслуживания, приведенных в нем.

Любое несанкционированное использование этих товарных знаков, логотипов или знаков обслуживания без письменного разрешения их правообладателя строго запрещено.

ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе используются следующие термины и сокращения

Термин, сокращение	Определение
Коммерческий продукт	Продукт, указанный в коммерческом прайс-листе и/или присутствующий в реестре отечественного ПО.
Заказчик	Конечный пользователь продуктов.
Поставщик	Компания, обеспечивающая процесс поставки и сопровождения коммерческих программных продуктов.
ЖЦ	Жизненный цикл.
ПО	Программное обеспечение.
Релиз	Выпуск очередной версии ПО, готового для использования.
Итерация	Повторение процесса с целью получения результата.
NF SIM	Менеджер сообщений NF Secure Instant Messenger

1. Общие положения

NF Secure Instant Messenger (NF SIM)— безопасный корпоративный мессенджер с поддержкой видеоконференций, глубокой интеграцией с продуктами NeuroFortress и возможностью интеграции с внешними информационными системами.

В состав продукта входят:

Коммуникационная система NF Secure Instant Messenger для обмена мгновенными сообщениями, документами и медиафайлами между пользователями и в групповых чатах;

Система видеоконференцсвязи (ВКС) для организации аудио- и видеозвонков и конференций с возможностью гостевого доступа незарегистрированными пользователями;

Приложения NF Secure Instant Messenger для рабочего общения с помощью текстовых, голосовых и видео сообщений, а также участия в конференциях на операционных системах Windows, Linux и Android.

2. Системные требования

Операционная система Windows

Операционная система	Windows 7-10
Процессор	В соответствии с требованиями ОС, установленной на компьютер
Оперативная память	Минимально – 2 ГБ Рекомендуется – 4 ГБ
Жесткий диск (свободное пространство)	1 ГБ

Операционная система Linux

Операционная система	Ubuntu 18.04, 32bit и выше. CentOS 7.7 Astra Linux Special Edition 1.7 Орёл (Базовый). Astra Linux Common Edition 2.12.43
Процессор	В соответствии с требованиями ОС, установленной на компьютер
Оперативная память	Минимально – 2 ГБ Рекомендуется – 4 ГБ
Жесткий диск (свободное пространство)	1 ГБ

Операционная система Android

Операционная система	Android 7.0 и выше
Процессор	В соответствии с требованиями ОС
Оперативная память	Минимально – 1 ГБ Рекомендуется – 2 ГБ
Постоянная память (свободное пространство)	100 Мб
Средства выхода в Интернет	Встроенный модуль 3G/4G Встроенный модуль Wi-Fi

3. Основные сведения о жененом цикле менеджера сообщений NF Messenger

Для менеджера сообщений **NF Secure Instant Messenger** компании «Сивизй Технолоджис» определена долгосрочная стратегия развития, в рамках которой составляются планы развития. Новые версии продукта (релизы) выпускаются в среднем 4-5 раз в год. Годовой план детализируется и корректируется для каждой выпускаемой версии.

Жизненный цикл ПО подразумевает последовательность стадий (см. Рисунок 1).

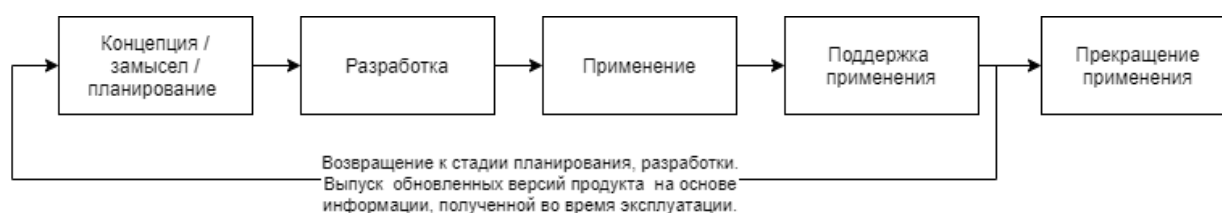


Рисунок 1 – Стадии жизненного цикла

Переход к следующей стадии возможен после достижения целей, поставленных в предыдущей стадии. Цели и результаты стадий ЖЦ описаны в Таблице 1.

Таблица 1

Цель	Результат
Планирование	
Определить и расставить приоритет потребности заинтересованных сторон. Выделить первоочередные задачи. Оценить варианты решений и возможности реализации.	Составлено техническое задание на разработку ближайшего релиза с учетом заявок Заказчиков, направленных на развитие функциональности и исправление замечаний.
Разработка	
Создать очередную релизную версию ПО, удовлетворяющую поставленным требованиям и текущим запросам пользователей.	Создана релизная версия ПО, отвечающая поставленным требованиям и готовая к применению. Создана актуальная эксплуатационная документация, описывающая программный продукт, включая все обновления, характерные для текущей версии.

Цель	Результат
Применение	
Обеспечить развертывание и обновление ПО на стендах и устройствах пользователей.	Программные продукты установлены и функционируют согласно условиям их применения.
Поддержка применения	
Обеспечить устойчивое функционирование ПО, собрать статистику использования, выявить проблемы, с которыми сталкиваются пользователи.	В течение всего срока применения собрана аналитика использования, накоплены замечания и пожелания пользователей. Заявки пользователей регистрируются, идентифицируются и классифицируются. Пользователям обеспечено содействие и консультации в соответствии с условиями соглашения. Осуществляется решение проблем пользователей, возможное в рамках текущего цикла. Вопросы, которые не могут быть решены мгновенно, фильтруются, и могут быть включены в планы реализации в одной из следующих итераций ЖЦ.
Прекращение применения	
Обеспечить вывод продукта из эксплуатации.	Продукт выведен из эксплуатации.

4. Описание жизненного цикла

4.1 Планирование

При составлении и детализации плана развития менеджера сообщений **NF Secure Instant Messenger** также учитывается информация, полученная в результате взаимодействия с пользователями. На этапе планирования анализируются два источника данных – набор задач, содержащихся в плане развития, а также обратная связь от клиентов, формализованная в записи Базы знаний Службы поддержки. Перед каждым релизом из данных источников информации отбираются наиболее важные и актуальные задачи, формируя собой список необходимых задач текущего релиза, которые поступают на этап разработки.

4.2 Разработка

Разработка продукта ведется последовательными итерациями силами штатных инженеров-программистов в количестве 3 (трех) человек:

- ведущий программист – 1 чел.;
- старший программист – 2 чел.

Команда разработчиков находится по адресу: 344064, г. Ростов-на-Дону, ул. 4-я Ювелирная, дом № 11.

Задачи каждой итерации декомпозируются таким образом, чтобы обеспечить возможность реализации любой задачи не более, чем в двухнедельный период. В случае, если оценить задачу сложно, планируется время на предварительное исследование. Если задача оказывается большой, она делится на подзадачи. Таким образом, в рамках одной или нескольких последовательных итераций каждая разрабатываемая задача проходит полный жизненный цикл разработки ПО: **анализ - проектирование – разработка – тестирование**. Результат итерации анализируется и является основой для проектирования следующей итерации. Информация по инфраструктуре разработки и связи с разработчиками представлена на сайте www.cvatec.com.

Далее происходит документирование выполненных итераций. Документирование – составляющая процесса разработки, целью которой является обеспечение разработки и внедрения документов, требуемых для исполнения бизнес-процессов. Помимо разработки документирование сопровождает и все остальные процессы жизненного цикла менеджера сообщений **NF Secure Instant Messenger**.

Эксплуатационная документация по продукту менеджер сообщений **NF Secure Instant Messenger** размещена на сайте компании ООО «Сивизэй Технолоджиес» и доступна для использования всем заинтересованным лицам.

4.3 Приобретение

Для приобретения данного продукта необходимо оставить заявку на сайте компании www.cvatec.com, после чего наши специалисты свяжутся с Вами для обсуждения условий поставки программного обеспечения.

4.4 Применение

Коммерческое использование программного продукта согласовывается через техническую поддержку компании ООО «Сивизэй Технолджис». Установка коммерческого программного продуктов может осуществляться:

- специалистами компании ООО «Сивизэй Технолджис».

По запросу Заказчика ему предоставляются лицензионные Сертификаты. Заказчик, получив дистрибутивы и лицензионные сертификаты от Поставщика (Разработчика), организует доступ специалистов компании ООО «Сивизэй Технолджис» к своим ресурсам, затем допущенные специалисты осуществляют установку коммерческих программных продуктов на клиентские рабочие места, и при необходимости на сервера организации, если этого требует конфигурация продукта.

Процесс эксплуатации поддерживается Заказчиком и Поставщиком (Разработчиком), соответственно. При необходимости Поставщик (Разработчик) оказывает требуемую помощь в рамках условий, соответствующих уровню технической поддержки.

4.5 Поддержка применения

В случае возникновения неисправностей в программе, либо необходимости в её доработки, пользователь направляет Разработчику (Поставщику) запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Категории обращений заказчиков:

Инцидент - Обращение пользователя по причине поведения, отличного от ожидаемого согласно документации программных решений менеджера сообщений **NF Secure Instant Messenger**. Данное поведение влияет на непрерывность бизнес-процесса и эффективность работы пользователя.

Запрос на получение информации - обращение пользователя с целью получения консультации о функциональных особенностях менеджера сообщений **NF Secure Instant Messenger**, его конфигурациях, специфике инсталляций, обновлений. К данной категории относится запрос пользователя о смене пароля.

Запрос на изменение - Пожелание пользователя об изменении текущих характеристик программных решений менеджера сообщений **NF Secure Instant Messenger** или добавлении новых.

Процесс поддержки применения осуществляется Поставщиком (Разработчиком). В течение гарантийного периода Поставщик (Разработчик) обеспечивает безвозмездное устранение возникших неисправностей ПО в сроки, согласованные пользователем при условии соблюдения последним правил эксплуатации ПО. По мере модернизации ПО компания-разработчик ООО «Сивизэй Технолоджиес» обязуется информировать потребителя о новых возможностях Продукта.

Действие гарантийных обязательств прекращается, если пользователем были внесены изменения в ПО без согласования с его разработчиком.

Процедура обновления ПО предусматривает доведение до Заказчика информации о необходимости обновления и обеспечение доставки обновленного ПО. Установка новой версии продукта осуществляется на стороне Заказчика.

Поддержание ЖЦ – это циклическая модификация продукта, выполняемая после начала эксплуатации.

Поддержка производится с целью исправления ошибок, совершенствования продукта, а также адаптации продукта к изменению окружения.

Сопровождение коммерческих программных продуктов осуществляется специалистами Заказчика. При необходимости Заказчик может обратиться за поддержкой к Поставщику (Разработчику).

Все обращения пользователей к Поставщику (Разработчику) аккумулируются в специализированной аналитической системе и используются для развития менеджера сообщений **NF Secure Instant Messenger**.

База знаний Службы поддержки – это внутреннее хранилище Поставщика (Разработчика).

Обращения пользователей ранжируются по критичности и по распространенности. Инциденты упорядочиваются по степени важности и далее анализируются на предмет возможных дальнейших действий.

Типовые повторяющиеся запросы, которые можно решить силами Службы поддержки, добавляются в Базу знаний Службы поддержки.

Для вновь выявленных запросов, которые не могут быть решены силами Служб поддержки, формируется заявка на разработку. Такие заявки являются приоритетными для разработчиков, и в случае, если проблема критичная, исправления могут появиться уже в ближайшем релизе.

4.6 Процесс устранения неисправностей

При возникновении любых неисправностей или затруднений в работе с программой, пользователи могут обратиться в техническую поддержку по одному из следующих каналов связи:

- адрес электронной почты технической поддержки: vav@cvatec.com

Поступающие сообщения о неисправностях и пожелания по развитию функций программного обеспечения анализируются и включаются в план работ.

4.7 Процесс совершенствования

Управление конфигурацией программного обеспечения мессенджера NF Messenger осуществляется при помощи системы версионирования git.

Отслеживание неисправностей и запросов о новом функционале осуществляется при помощи JIRA.

Процессы разработки построены с учетом принципов «гибкой» методологии Agile. Периодичность выпуска новых версий не регламентирована, но в среднем составляет около месяца.

Компиляция и сборка новых версий сопряжена с автоматизированным тестированием, после которого выполняется ручное тестирование. Для публикации и распространения новой версии среди пользователей обязательным условием является успешное прохождение всех тестов.

Состав тестов включает:

Экспертиза и ревью кода;
Статическое тестирование;
Тестирование на проникновение;
Функциональное тестирование;
Фаззинг тестирование.

4.8 Прекращение применения

По мере появления следующих версий ПО происходит обновление программных продуктов. Предыдущие версии прекращают использоваться, происходит миграция на новые. Окончание поддержки устаревших версий – естественный этап жизненного цикла программного продукта, который заключается в прекращении использования предыдущих версий программных продуктов и переход на обновленные версии.

Прекращение применения определенной версии программного продукта обозначает также прекращение оказания технической поддержки пользователям, использующим устаревшие версии.

Поддержка развития менеджера сообщений **NF Secure Instant Messenger** происходит, начиная с момента публичного выпуска версии продукта.

Дополнительно Заказчики получают уведомление о прекращении поддержки версии программного решения не позднее установленного срока до даты окончания поддержки версии программного решения. То же самое происходит в случае прекращения поддержки продукта и его полного вывода из эксплуатации.

5. Информация о персонале**5.1 Повышение квалификации персонала компании**

Одной из важных задач Разработчика (Поставщика) является повышение квалификации своих сотрудников. Необходимый уровень знаний, умений и навыков, как требование к каждой должности, определяется моделью профессиональных и личных компетенций, принятой для соответствующей позиции в Компании. Цель повышения

квалификации персонала — поддержание и повышение уровня квалификации сотрудников с учетом требований Компании к определенной должности, роли.

5.2 Обучение пользователей

Обучение пользователей Заказчика осуществляется силами специалистов компании ООО «Сивизй Технолджис». Наши сотрудники готовят специалистов для работы с коммерческими продуктами компании ООО «Сивизй Технолджис» по утвержденной схеме подготовки. На базе компании ООО «Сивизй Технолджис» происходит подготовка следующих специалистов (см. Таблицу 2):

Таблица 2

Специалист	Описание
1	2
Пользователь Системы	Специалист (служащий организации) Заказчика, использующий коммерческие программные продукты компании ООО «Сивизй Технолджис» для осуществления непосредственной трудовой деятельности.
Администратор Системы	Специалист ИТ-подразделения Заказчика, ответственный за корректную работу прикладных сервисов внутри организации, а также оказывающий внутреннюю поддержку пользователей при работе с коммерческими программными продуктами компании ООО «Сивизй Технолджис».

При возникновении у Заказчика необходимости обучения своих сотрудников, необходимо ознакомиться с техническими и эксплуатационными характеристиками выбранного продукта компании ООО «Сивизй Технолджис» на сайте www.cvatec.com и оставить заявку на обучение в службе технической поддержки vav@cvatec.com

Инфраструктура обучения пользователей включает в себя следующее:

- анализ целевой аудитории;
- обзор способов обучения пользователей;
- рассмотрение подходов к формированию инструкций;
- подходы к формированию обучающих материалов;
- проверка знаний, полученных пользователем в процессе обучения.

6. Техническая поддержка

Технической поддержка обеспечивается силами штатных сотрудников компании «Сивизй Технолоджиес» с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Техническая поддержка осуществляется в телефонном режиме, онлайн формате по средствам связи через электронную почту, указанную на сайте разработчика.

Поддержание ЖЦ менеджера сообщений NF Secure Instant Messenger осуществляется за счет сопровождения каждого из ее компонентов и включает в себя:

- проведение регулярных модернизаций менеджера сообщений NF Secure Instant Messenger в соответствии с собственными планами развития;
- обновления менеджера сообщений NF Secure Instant Messenger, связанные с обращениями Заказчиков.

Свои заявки пользователь направляет адрес электронной почты технической поддержки - vav@cvatec.com.

Учет заявок производится с помощью Service Desk системы.

В письме укажите ваш вопрос, приложите поясняющие скриншоты.

1. Техническая поддержка предусматривает консультации пользователя посредством электронной почты.
2. При необходимости для консультации возможно использование программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя.
3. Консультации пользователю в технической поддержке не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.
4. Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.

7. Контакты разработчика

ООО «Сивизй Технолоджиес» – разработчик

Официальный сайт www.cvatec.com.

e-mail: vav@cvatec.com

т. +7-900-130-3-666.

© ООО «Сивизй Технолоджиес», Все права защищены.