

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «ИИ АССИСТЕНТ КИБЕРЗАЩИТЫ (AI CYBERSECURITY ASSISTANT)»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
2	Эксплуатация ПО	4
3	Сопровождение (регламентные и профилактические работы)	5
4	Совершенствование (обновление) ПО	6
5	Устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО	7
5.1	Типовые неисправности и способы их решения.....	7
5.1.1	Сообщение о сбое соединения с сервером Системы	7
5.1.2	Система принимает текстовые данные и возвращает ошибку	7
5.2	Нетиповые неисправности.....	7
6	Персонал, необходимый для обеспечения поддержки ПО	8
6.1	Обязанности Сетевого администратора.....	8
6.2	Обязанности администратора аппаратного обеспечения.....	8
6.3	Обязанности администратора системы (администратора ПО).....	8
6.4	Обязанности конечного пользователя	8

1 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Перечень процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения на этапе эксплуатации в инфраструктуре конечного пользователя, включает:

- эксплуатацию;
- сопровождение (регламентные и профилактические работы);
- совершенствование (обновление, модификацию);
- устранение неисправностей (восстановление) программного обеспечения в ходе эксплуатации.

Схема процессов представлена на рисунке 1.1.

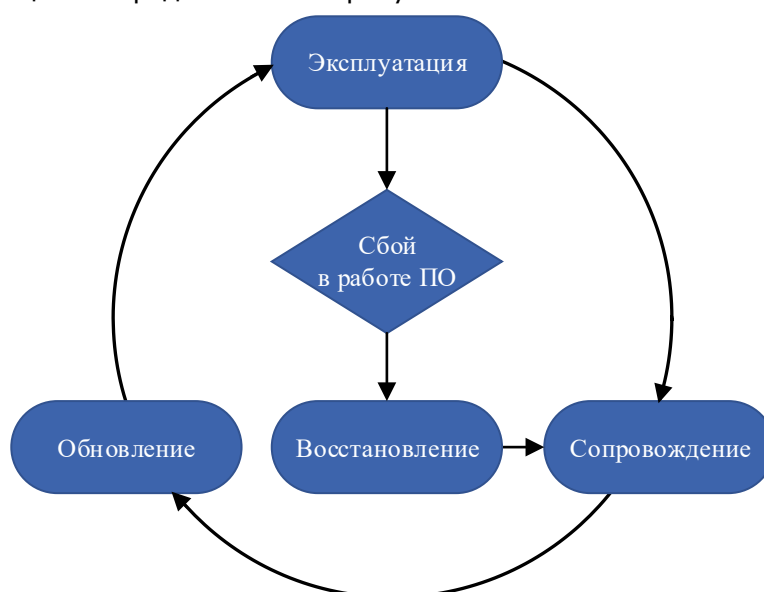


Рисунок 1.1. Схема процессов

2 Эксплуатация ПО

Эксплуатация ПО осуществляется в соответствии со следующими документами:

- ИИ Ассистент КиберЗащиты (AI CyberSecurity Assistant) — инструкция по установке;
- ИИ Ассистент КиберЗащиты (AI CyberSecurity Assistant) — инструкция по эксплуатации.

3 СОПРОВОЖДЕНИЕ (РЕГЛАМЕНТНЫЕ И ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ)

Порядок, состав и периодичность проведения профилактических работ приведены в следующей таблице.

Вид регламента	Длительность	Основные операции	Исполнитель
Ежедневно	5 мин	Проверка доступности сервера Системы	Сетевой администратор
Ежедневно	5 мин	Проверка состояния ОС на сервере Системы	Администратор Системы
Ежедневно	5 мин	Проверка состояния Системы с помощью HTTP-запросов	Администратор Системы
По требованию	15 мин	Установка обновлений Системы	Администратор Системы
При необходимости	5 мин	Проверка функций Системы по обработке текста с помощью эталонных данных	Администратор Системы
При необходимости	5 мин	Проверка лицензии Системы	Администратор Системы

4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ (ОБНОВЛЕНИЕ) ПО

Обновление Системы производится на сервере путем установки дистрибутива поверх существующей версии. Проведение работ на сервере осуществляется по предварительно согласованному со всеми участниками плану. Удалять прежнюю версию или закрывать вкладки с интерфейсом Системы в браузере не требуется.

Новые версии ПО Системы передает Разработчик Системы. Установка обновлений производится Администратором Системы по мере необходимости, за исключением критических случаев.

Перед изменением ПО Системы необходимо произвести резервное копирование изменяемого компонента и (или) сервера, на котором установлена Система. После внесения изменений следует провести повторное резервное копирование и проверить работу Системы. В случае сбоев производится откат всех изменений.

Учет обновлений выполняется Администратором Системы путем записи сведений в Журнал обновлений Системы. Необходимо отразить следующие пункты:

- дата и время обновления;
- версия Системы после обновления;
- причина произведенного обновления;
- фамилия и имя сотрудника, производившего обновление.

5 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

5.1 ТИПОВЫЕ НЕИСПРАВНОСТИ И СПОСОБЫ ИХ РЕШЕНИЯ

5.1.1 СООБЩЕНИЕ О СБОЕ СОЕДИНЕНИЯ С СЕРВЕРОМ СИСТЕМЫ

Если работа с Системой ведется удаленно (т. е. сервер и клиент — не одно и то же устройство) и на устройстве-клиенте не удалось подключиться к устройству-серверу, необходимо сделать следующее:

- проверить подключение между сервером и клиентом (выполняется Сетевым администратором);
- проверить лицензию Системы (выполняется Администратором Системы);
- выполнить подключение к Системе с помощью HTTP-запроса через браузер (выполняется Администратором Системы).

После выполнения указанных выше действий в браузере должен открыться интерфейс Системы.

5.1.2 СИСТЕМА ПРИНИМАЕТ ТЕКСТОВЫЕ ДАННЫЕ И ВОЗВРАЩАЕТ ОШИБКУ

Если Система приняла текстовые данные от пользователя и в интерфейсе отобразилось сообщение об ошибке без отработки ожидаемого функционала, возможно, сервер не соответствует **минимальным** системным требованиям ПО.

Изучите приведенную ниже таблицу и убедитесь, что сервер соответствует спецификациям — в противном случае потребуется произвести установку ПО на допустимом сервере.

Позиция/требование	Значение
Процессор	64-разрядный, 4 ядра, частота 3 ГГц
Оперативная память	32 ГБ
Накопитель	SSD емкостью 100 ГБ
Видеокарта	NVIDIA с поддержкой CUDA, 8 ГБ видеопамати
Операционная система	Windows 10

5.2 НЕТИПОВЫЕ НЕИСПРАВНОСТИ

При возникновении других неисправностей конечный пользователь имеет право обратиться в службу технической поддержки (при наличии действующего договора на техническую поддержку) по следующему адресу электронной почты:
official@systemtechno.ru.

6 ПЕРСОНАЛ, НЕОБХОДИМЫЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ ПО

Для обслуживания ПО необходим персонал со следующими ролями:

- сетевой администратор;
- администратор аппаратного обеспечения;
- администратор Системы;
- конечный пользователь.

Обслуживающий персонал должен обладать необходимой квалификацией и знаниями в объеме, достаточном для успешного выполнения своих задач. В зависимости от численности обслуживающего персонала указанные обязанности могут быть совмещены.

При выполнении своих задач обслуживающий персонал должен руководствоваться технической документацией, предоставленной Разработчиком Системы.

6.1 ОБЯЗАННОСТИ СЕТЕВОГО АДМИНИСТРАТОРА

Сетевой администратор задействуется в случае, когда работа с Системой ведется удаленно (т. е. сервер и клиент — не одно и то же устройство). Обязанности включают сопровождение сетевых коммуникаций, а именно:

- настройку сети и обеспечение ее функционирования;
- конфигурирование сетевых протоколов и портов;
- обеспечение необходимого качества функционирования сервера Системы.

6.2 ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАТОРА АППАРАТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Обязанности включают выбор, установку и конфигурирование аппаратного обеспечения, рекомендуемого Разработчиком Системы.

6.3 ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАТОРА СИСТЕМЫ (АДМИНИСТРАТОРА ПО)

Администратор Системы отвечает за стабильность и безотказность работы ПО. Обязанности включают:

- развертывание и настройку Системы;
- установку обновлений Системы;
- контроль за работоспособностью Системы, ее перезапуск в случае нештатных остановов, уведомление Разработчика Системы о нештатных ситуациях и ошибках;
- устранение неполадок в Системе собственными силами, а в случае невозможности — с помощью СТП Разработчика Системы;
- документирование всех произведенных действий.

6.4 ОБЯЗАННОСТИ КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Обязанности включают:

- обработку текстовых данных средствами Системы;
- оперативное реагирование в случае обнаружения инцидентов ИБ по результатам обработки текстовых данных;
- своевременное сообщение о сбоях в работе Системы персоналу, задействованному в обеспечении поддержки ПО;
- документирование всех произведенных действий.