

# **Многоцелевой ситуационный центр «КОЛОС»**

**ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО**

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла, в том числе устранение  
неисправностей и совершенствование, а также информацию о  
персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	3
1 ВВЕДЕНИЕ.....	4
2 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.....	5
3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ СЦ.....	6
4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО .....	7
5 СВЕДЕНИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМ РАБОТУ С ПО НА СТОРОНЕ ЗАКАЗЧИКА.....	8
6 СВЕДЕНИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО, УСТРАНЕНИЕ СБОЙНЫХ СИТУАЦИЙ И ТЕХПОДДЕРЖКУ .....	10
7 ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РАЗРАБОТКИ, А ТАКЖЕ РАЗРАБОТЧИКОВ И СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ .....	11

## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Определение
БД	База (базы) данных
ИП	Информационный портал
ИС	Информационная система
ОПБ	Объединенный пункт безопасности
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
СУБД	Система управления базой данных
СЦ	Ситуационный центр
ФГ	Функциональная группа
ЦОУ	Центр оперативного управления
SLA	Service Level Agreement – Соглашение об уровне предоставления услуги
UI	User Interface — пользовательский интерфейс

# 1 ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного изделия ситуационный центр «КОЛОС» (далее СЦ / ИП / Портал / Система), предназначенного для построения усовершенствованной комплексной информационной системы мониторинга обстановки, а также управления силами и средствами различных служб и ведомств с целью обеспечения безопасности на охраняемых объектах.

Документ включает следующие разделы:

- Техническая поддержка пользователей;
- Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- Совершенствование программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Клиентов;
- Информация о персонале, необходимом для обеспечения перечисленных выше работ и услуг.

СЦ КОЛОС (Комплексное Обнаружение и Локализация Опасных Событий) — это многоцелевой ситуационный центр, обеспечивающий оперативное управление, анализ данных и поддержку принятия решений на основе интеграции информации из различных систем.

Подробное описание функциональности СЦ представлено в документе «КОЛОС\_Функциональные\_характеристики».

## 2 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Развертывание и внедрение СЦ в инфраструктуре Заказчика в рамках заключенного договора может предполагать, в том числе, оказание следующих услуг:

- Адаптация ИП под специфические задачи Заказчика;
- Адаптация программной документации («Руководства пользователя» и «Руководства администратора») в соответствии с внесенными изменениями по заявке Заказчика;
- Интеграция с внешними источниками данных;
- Разработка и реализация механизмов предобработки и отображения внешних данных;
- Адаптация и настройка UI в соответствии с пожеланиями и бизнес-потребностями Клиента;
- Заполнение баз данных и миграция баз данных;
- Реализация новых полномочий и действий в Системе и настройка прав доступа для различных групп и ролей пользователей.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей по электронным каналам связи: телефону, электронной почте.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Предоставление актуальной документации по настройке и работе СЦ;
- Помощь в настройке и администрировании;
- Помощь в установке обновлений, поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления.

### **3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ СЦ**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации СЦ, могут быть исправлены за счет единичной работы специалиста службы технической поддержки по запросу пользователей. В случае возникновения неисправностей в работе Системы пользователь направляет Разработчику запрос по электронной почте на адрес технической поддержки [kolos-support@refactorx.ru](mailto:kolos-support@refactorx.ru).

В запросе должна быть указана тема (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), подробно описана проблема и, по мере возможности, к запросу должен быть приложен снимок экрана, иллюстрирующий возникшую ситуацию. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить всю необходимую информацию.

Конкретные условия по уровню обслуживания (SLA), объемы доработок и другие аспекты, связанные с технической поддержкой, определяются в рамках индивидуальных контрактов с Заказчиками и могут варьироваться в зависимости от условий соглашения.

## 4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

Проведение модернизаций СЦ возможно как по инициативе разработчика Системы, так и по заявке пользователя системы.

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности СЦ, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика Системы. Возможности, сроки и условия (стоимость) работ согласовываются с Заказчиком в индивидуальном порядке. Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- Доработка функциональности и корректировка СЦ с учетом специфики работы организации Заказчика;
- Модернизация функциональных модулей Системы;
- Разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру других систем;
- Исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на её работоспособность.

## **5 СВЕДЕНИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМ РАБОТУ С ПО НА СТОРОНЕ ЗАКАЗЧИКА**

В целях обеспечения функционирования СЦ должны быть подготовлены следующие группы персонала от Заказчика:

- непосредственные пользователи (сотрудники из состава ЦОУ, ФГ и ОПБ, которые получают доступ к необходимой для работы информации);
- системные администраторы, администраторы баз данных, администраторы безопасности — настройка и управление программно-аппаратными средствами системы, средствами защиты информации и подсистемой защиты информации;
- эксплуатационно-технический персонал — установка и регламентное обслуживание технических средств (доступ к информационным ресурсам не предоставляется).

К квалификации персонала, эксплуатирующего Систему, предъявляются следующие требования:

- Конечный пользователь:
  - знание соответствующей предметной области;
  - практические навыки работы с ПК, особое значение здесь имеет умение пользоваться браузерами;
- Администратор системы:
  - общие навыки администрирования серверных систем на выбранной платформе развертывания;
  - знания по целевой СУБД (PostgreSQL);
  - практические навыки работы с СУБД и языком запросов SQL;
  - кроме того администратор должен обладать достаточным набором знаний для успешной диагностики системы.

#### Общие рекомендации для диагностики Системы:

- Ежедневно контролировать работоспособность серверной части прикладного программного обеспечения сбора, обработки и загрузки данных, т. к. данная подсистема является критичной для работоспособности системы в целом;
- Перед началом загрузки данных проводить контроль объема свободного места на дисках для временных файлов;
- Регулярно проводить анализ протоколов работы подсистемы на наличие ошибок и предупреждений, возникающих при ее работе.

## **6 СВЕДЕНИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО, УСТРАНЕНИЕ СБОЙНЫХ СИТУАЦИЙ И ТЕХПОДДЕРЖКУ**

Специалисты, осуществляющие совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку являются сотрудниками ООО «Рефактор-ИКС» и обладают всей необходимой квалификацией:

- Высшее техническое образование;
- Опыт работы не менее 3-х лет;
- Знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
- Знание языков программирования;
- Знание реляционных БД (PostgreSQL);
- Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

## **7 ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РАЗРАБОТКИ, А ТАКЖЕ РАЗРАБОТЧИКОВ И СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ**

г. Москва, Сторожевая ул., д.4 стр. 7

Для обращений по поводу получения необходимой поддержки в целях поддержания жизненного цикла ПО, следует обратиться по адресу электронной почты: [kolos-support@refactorx.ru](mailto:kolos-support@refactorx.ru).