



ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «СЕТЕРЕ ПДФ Редактор»

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Версия продукта 1.1.08

Версия документа 1.1

Статус документа Публичный

Дата документа 30.10.2024

Листов 6

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2	ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	4
2.1	Поддержание жизненного цикла	4
2.2	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
2.3	Совершенствование программного обеспечения.....	4
2.4	Управление информацией об уязвимостях	4
2.5	Инфраструктура разработки.....	5
2.6	Информация о персонале, задействованном в процессах.....	5
3	КОНТАКТЫ.....	6
3.1	ОФИС (ОБЩИЕ ВОПРОСЫ)	6
3.2	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	6
4	РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	6

1 ВВЕДЕНИЕ

Настоящая документация составлена с целью описания процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, для программного обеспечения Программный комплекс «СЕТЕРЕ ПДФ Редактор» (сокращенно – ПДФ Редактор или Программа).

1.1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Программный комплекс «СЕТЕРЕ ПДФ Редактор» предназначен для просмотра и редактирования PDF-документов, включая создание, сравнение, сканирование и печать PDF-документов.

2 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

2.1 Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла Программы обеспечивается за счет сопровождения сервиса, включающего в себя следующие процессы:

1. сопровождение сервиса;
2. техническая поддержка пользователей;
3. устранение неисправностей;
4. совершенствование программного обеспечения;

Сопровождение сервиса необходимо для:

- обеспечения корректного функционирования и дальнейшего развития функциональности;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования.

Техническая поддержка пользователей Программы осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов по электронной почте и по телефону по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Программы.

2.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- Консультирование специалистом службы технической поддержки по запросу пользователя.
- Включение исправления ПО в план выпуска обновлений.

2.3 Совершенствование программного обеспечения

Программа регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функциональность. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование Программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту по адресу технической поддержки. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в одну из следующих версий Программы будут внесены соответствующие изменения.

Сопровождение и совершенствование Программы включают в себя следующие процессы:

- **Конструирование**

Разработка программных компонентов осуществляется на языке C++ на базе среды разработки QT, без использования интегрированных сред разработки.

- **Сборка**

Автоматизированная сборка и развертывание осуществляется с использованием инструментов **GitFlic**. Хранение исходного кода и совместный доступ осуществляется через репозиторий из состава **GitFlic**.

- **Тестирование**

Тестирование производится с использованием современных техник тест-дизайна.

2.4 Управление информацией об уязвимостях

Производитель проводит регулярный мониторинг информации, а также тестирование собственного ПО для своевременного обнаружения возможных уязвимостей и выработки мер противодействия обнаруженным угрозам.

При выявлении уязвимостей службой внутреннего тестирования, специалисты службы поддержки информируют пользователя о характере обнаруженной уязвимости по согласованному каналу связи (при наличии). Информация о характере и способах устранения уязвимости также размещается на сайте Производителя в разделе «Техническая поддержка».

При получении информации о потенциальной уязвимости из внешнего источника информация о характере и способе устранения обнаруженной уязвимости направляется пользователю после предварительной проверки и оценки степени опасности данной потенциальной уязвимости

Способ устранения уязвимостей зависит от характера обнаруженной уязвимости. Если уязвимость устраняется организационно-техническими методами, служба технической поддержки предоставляет устные и письменные инструкции по устранению такой уязвимости. Если для устранения уязвимости требуется обновление ПО, такое обновление предоставляется вне графика обновлений незамедлительно по мере готовности.

2.5 Инфраструктура разработки

В качестве инфраструктуры разработки используются облачные решения ООО «Яндекс», АО «Селектел», ООО «РЕСОЛЮТ» (**GitFlic**).

№	Фактический адрес, по которому:	Значение
1	осуществляется процесс разработки:	Россия, Санкт-Петербург, ул. 7-я Красноармейская, д. 25, лит. А, офис 245
2	осуществляется процесс сопровождения:	Россия, Санкт-Петербург, ул. 7-я Красноармейская, д. 25, лит. А, офис 245

2.6 Информация о персонале, задействованном в процессах

В процессе разработки задействованы:

№	Должность/роль в проекте	Кол-во ед.
1	Тестировщик	2
2	Разработчик	2
3	Аналитик	1
4	Руководитель продукта	1
	ВСЕГО	6
	<i>Из них:- штатные сотрудники</i>	6

В процессе сопровождения (технической поддержки) задействованы:

№	Должность/роль в проекте	Кол-во ед.
1	Специалист технической поддержки	2
2	Руководитель технической поддержки	1
3	Аналитик	1
4	Руководитель продукта	1
	ВСЕГО	5
	<i>Из них:- штатные сотрудники</i>	5

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, обладают следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей сервиса и особенностей работы с ними;
- знание языков программирования и владение средой разработки;
- знание и умение управления базами данных.

3 КОНТАКТЫ

3.1 Офис (общие вопросы)

Адрес головного офиса	190005, Россия, Санкт-Петербург, ул. 7-я Красноармейская, д. 25, лит. А, офис 245
e-mail	sales@seteregroup.ru
Сайт	seteregroup.ru
Телефон	+7 (812) 921 09 77 (офис, отдел продаж) +7 (812) 923 09 77 (офис, отдел по работе с партнерами) +7 (812) 926 09 77 (колл-центр технической поддержки)
Факс	+7 (812) 429 74 46 (автоматический факс)
Время работы	ежедневно с 10:00 до 18:00, кроме выходных и праздничных дней
Реквизиты юридического лица	Общество с ограниченной ответственностью «Технологии Безопасность Исследования» (краткое название – ООО «ТБИ», на английском – SETERE Ltd.) ИНН 7813239239, КПП 784001001, ОГРН 1157847435690, ОКПО 33130284, ОКАТО 40298566000 Дата регистрации в ЕГРЮЛ 18.12.2015 г. Свидетельство ОГРН 78 № 009444230

3.2 Техническая поддержка

Служба технической поддержки ООО «ТБИ» (SETERE Ltd.) принимает запросы по электронной почте, через веб-сайт, по телефону:

e-mail	Основной: support@seteregroup.ru Дополнительный: support@onlinux.ru
Сайт продукта	pdf.onlinux.ru www.seteregroup.ru/pdf www.seteregroup.ru/pdf-support
Телефон	+7 (812) 926 09 77 (колл-центр технической поддержки)
Факс	+7 (812) 429 74 46 (автоматический факс)

4 РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Дата	Изменения
1.0	10.11.2023	Создан документ
1.1	30.10.2024	Внесены изменения