

STRONGPASS.

Информация о процессах разработки и поддержки

Содержание

1. Аннотация	3
2. Общие сведения	4
2.1. О Продукте	4
2.2. Системные требования	4
2.2.1. Аппаратные требования	4
2.2.2. Поддерживаемые операционные системы	4
2.3. Требования к квалификации Пользователя	4
3. Этапы жизненного цикла Продукта	5
3.1. Перечень этапов жизненного цикла Продукта	5
3.2. Этап сбора и анализа потребностей	5
3.3. Этап проектирования архитектуры и разработки	5
3.4. Этап приемки	7
3.5. Этап эксплуатации и сопровождения, техническая поддержка	7
3.5.1. Техническая поддержка	8
3.5.1.1. Контакты службы технической поддержки	8
3.5.1.2. Время работы службы технической поддержки	8
3.5.1.3. Как служба технической поддержки работает с запросами	8
3.5.1.4. Типы запросов	8
3.5.1.5. Время реакции и приоритизация запросов	10
3.5.1.6. Выполнение работ по запросу	10
3.5.1.7. Устранение неисправностей	11
3.5.1.8. Порядок работы с обращениями на новую функциональность	11
3.5.1.9. Сведения о персонале, осуществляющем техническую поддержку	11
3.6. Этап изъятия	11
3.7. Фактический адрес места размещения инфраструктуры разработки и тестирования	11
3.8. Фактический адрес размещения разработчика	12
3.9. Фактический адрес размещения службы поддержки	12

1. Аннотация

В настоящем документе приведено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Strongpass» (далее - Продукт).

В разделе «Общие сведения» приведены общие сведения о Продукте и системных требованиях.

В разделе «Этапы жизненного цикла Продукта» описана модель жизненного цикла Продукта, указаны цели, процессы, роли исполнителей и результаты каждого из этапов.

2. Общие сведения

2.1. О Продукте

Программа для ЭВМ “Strongpass” (далее Strongpass) это инструмент проактивной защиты от использования слабых паролей. В момент, когда пользователь или администратор пытается установить новый пароль для учетной записи, Strongpass проверяет новый пароль на надежность. Если пароль по результатам проверок признается небезопасным, то пользователь или администратор не сможет установить новый пароль.

Strongpass не заменяет настройки групповых политик Windows или Linux, устанавливающие требования к сложности пароля, а дополняет их и предназначен для совместной работы с ними. За счет собственных проверок Strongpass позволяет минимальными средствами резко повысить сложность атаки на инфраструктуру компании и минимизировать риски проникновения с использованием слабых паролей пользователей.

2.2. Системные требования

Strongpass предназначен для установки на серверах, работающих в качестве контроллеров домена.

2.2.1. Аппаратные требования

- Процессор: не менее 2x1.8ГГц.
- ОЗУ: не менее 1.5 Гб виртуальной памяти.
- Дисковое пространство: 1.5 Гб.

2.2.2. Поддерживаемые операционные системы

Поддерживаются только 64-х битные операционные системы из списка ниже.

Linux:

- Astra Linux Special Edition 1.7 с установленной системой для централизованного управления и автоматизации ALD Pro или службой каталогов FreeIPA;
- Альт Сервер 10 с установленной службой каталогов FreeIPA;
- РЕД ОС 7.3 с установленной службой каталогов FreeIPA.

Windows:

- Windows Server 2022 с установленными доменными службами Active Directory;
- Windows Server 2019 с установленными доменными службами Active Directory;
- Windows Server 2016 с установленными доменными службами Active Directory.

Поддержка остальных операционных систем - по запросу.

2.3. Требования к квалификации Пользователя

Требования к квалификации Пользователя отсутствуют.

3. Этапы жизненного цикла Продукта

3.1. Перечень этапов жизненного цикла Продукта

Для Продукта выбрана итеративная модель разработки. Данная модель основана на частичном определении требований к разрабатываемому программному средству в начале процесса разработки. Требования постепенно уточняются в последовательных циклах разработки. Результат каждого цикла разработки представляет собой очередную предоставляемую версию программного средства.

Модель жизненного цикла Продукта включает в себя следующие этапы:

- сбор и анализ потребностей;
- проектирование архитектуры и разработки;
- приёмка;
- эксплуатация и сопровождения;
- изъятие.

3.2. Этап сбора и анализа потребностей

В рамках данной стадии осуществляется в том числе взаимодействие Производителя с пользователем, направленное на выявление системных и функциональных требований к Продукту, потребностей в изменении Продукта, разработке дополнительных подсистем, компонентов. Схема этапа сбора и анализа потребностей приведена на рисунке 1.

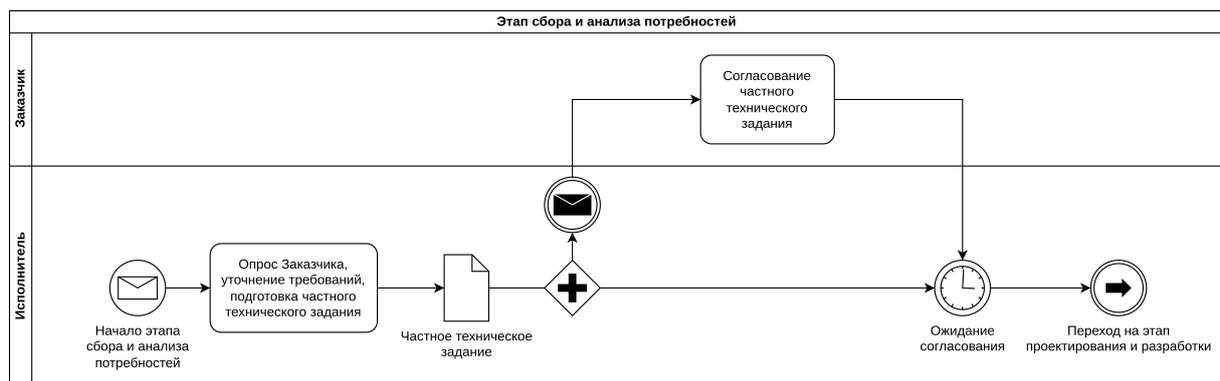


Рисунок 1: Схема этапа сбора и анализа потребностей

На данном этапе применяются следующие технические процессы:

- процесс определения требований;
- процесс анализа требований.

Результатом данного этапа является частное техническое задание на проектирование и разработку функциональности Продукта.

3.3. Этап проектирования архитектуры и разработки

В рамках данного этапа:

- определяется архитектура Продукта и её элементов;
- разрабатываются проектные решения;
- производятся, собираются, испытываются и оцениваются технические и программные средства и интерфейсы;
- разрабатывается документация.

На данном этапе применяются следующие технические процессы:

- процесс проектирования архитектуры;

- процесс реализации;
- процесс сборки системы;
- процесс тестирования системы;
- процесс менеджмента документации программных средств.

Схема стадии проектирования архитектуры и разработки приведена на рисунке 2.

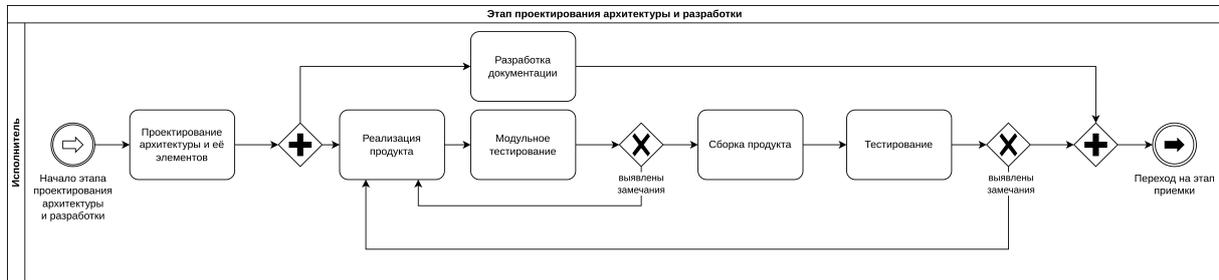


Рисунок 2: Схема этапа проектирования архитектуры и разработки

Сборка приложений Продукта осуществляется из исходного кода. Исходный код хранится в системе управления версиями. Для формирования сборки Продукта разработаны специализированные автоматизированные процедуры. В результате работы инструментов сборки на выходе получается готовый к установке Продукт.

На данном этапе осуществляется тестирование Продукта в различных контурах:

- контур разработки – модульное тестирование;
- контур тестирования – интеграционное, регрессионное, системное тестирование;

Применяемые виды тестирования:

1. **Модульное тестирование** – изолированные испытания отдельных программных модулей Продукта. Объектом испытания может служить отдельная функция, метод, процедура, модуль или программный объект. Если модуль взаимодействует с внешними системами, для тестирования применяются специализированные программные модули-«заглушки», имитирующие внешние системы.
2. **Интеграционное тестирование** – испытания, при которых программные модули Продукта объединяются логически и тестируются как группа. Целью тестирования является выявление проблем взаимодействия отдельных компонентов Продукта или взаимодействия Продукта с внешними системами.
3. **Регрессионное тестирование** – испытания ранее протестированной Продукта, позволяющие убедиться, что внесенные изменения не повлекли за собой появления дефектов в той части программы, которая не менялась.
4. **Системное тестирование** – испытания, направленные на подтверждение корректности поведения Продукта в целом, подразумевающее сквозную проверку взаимодействия всех компонентов Продукта и взаимодействия Продукта с внешними системами.

Решения о переводе Продукта на следующую фазу разработки или следующую стадию жизненного цикла принимаются в зависимости от результатов тестирования в соответствующих контурах:

- тестирование в контуре разработки – решение о возможности установки сборки в тестовый контур;
- тестирование в контуре тестирования – решение о возможности включения изменения в сборку для приемочных испытаний.

Этап завершается готовностью релиз-кандидата Продукта к приемочным испытаниям, готовностью документации.

Результатом этапа разработки также могут являться требования, решения, оценки и прочие аналитические данные, предназначенные для использования на последующих стадиях.

3.4. Этап приемки

Этап приёмки заключается в проведении испытаний Продукта в единственном экземпляре (Рисунок 3). Стадия может включать в себя процессы улучшения и реконфигурации программного Продукта.

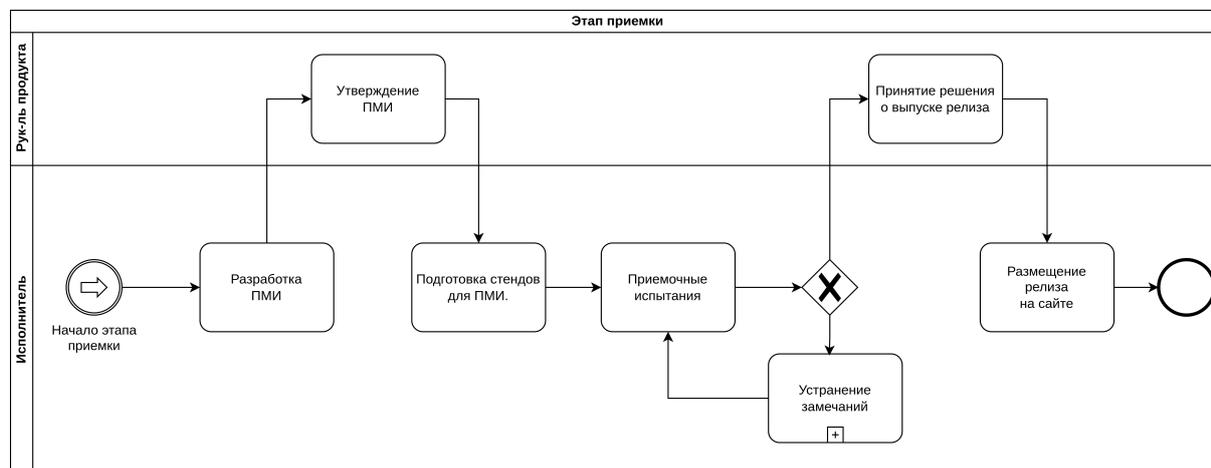


Рисунок 3: Схема этапа приемки

В рамках данного этапа:

- разрабатывается и утверждается методика испытаний (ПМИ);
- производится подготовка стендов для проведения испытаний, установка и настройка Продукта;
- проводится приёмка Продукта путем выполнения приемочных испытаний согласно методике испытаний.

По результатам приемочных испытаний принимается решение о выпуске релиза Продукта (начале эксплуатации Продукта).

На данной стадии применяются следующие технические процессы:

- процесс инсталляции программных средств;
- процесс поддержки приёмки программных средств.

Результатом стадии является решение о выпуске релиза Продукта (переход на этап эксплуатации и сопровождения).

3.5. Этап эксплуатации и сопровождения, техническая поддержка

Сопровождение Продукта состоит в обеспечении техническим обслуживанием, сопровождением и другими видами поддержки функционирования и использования Продукта в соответствии с согласованными условиями поставки Продукта приобретающей стороне.

В рамках данной стадии:

- обеспечивается содействие и консультации пользователям Продукта через службу технической поддержки;
- осуществляется сбор и анализ данных об отклонениях, недостатках и отказах;
- определяются новые требования к Продукту, её подсистемам и компонентам;

- по мере необходимости обновляется связанная с изменениями системная и программная документация;
- обновленные компоненты Продукта помещаются в среду приобретающей стороны;
- сведения о модификации Продукта доводятся до всех затронутых обновлениями сторон.

На данной стадии применяются следующие технические процессы:

- процесс функционирования программных средств.
- процесс сопровождения программных средств.

3.5.1. Техническая поддержка

Техническая поддержка Продукта включает в себя следующие услуги:

- решение вопросов эксплуатации Продукта, помощь в использовании его функциональных возможностей;
- диагностику сбоев Продукта, включая поиск причины сбоя и информирование клиента о найденных проблемах;
- разрешение проблем с Продуктом, предоставление решений или возможностей обойти проблему с сохранением всей необходимой производительности;
- устранение ошибок в Продукте (в рамках выпуска обновлений к Продукту).

3.5.1.1. Контакты службы технической поддержки

Получить техническую поддержку можно отправив запрос:

- через форму обратной связи на странице <https://strongpass.ru/contact>
- по электронной почте на адрес support@strongpass.ru

3.5.1.2. Время работы службы технической поддержки

Служба технической поддержки обрабатывает имеющиеся запросы с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 UTC+3.

3.5.1.3. Как служба технической поддержки работает с запросами

При получении запроса специалист службы технической поддержки классифицирует его (присваивает запросу тип и уровень значимости) и выполняет дальнейшие шаги по выполнению запроса.

При обращении за технической поддержкой по первому требованию специалиста нужно предоставить:

- файлы журналов и другие наборы диагностических данных, хранящихся в Продукте;
- результаты выполнения рекомендаций специалиста технической поддержки;
- каналы для удаленного доступа к Продукту (по взаимному согласованию оптимального канала диагностики).

Производитель не несет обязательств по оказанию технической поддержки в случае отказа предоставить указанную выше информацию.

Если информация по обращению не предоставлена в течение значительного времени (от двух недель с момента последней активности), специалист технической поддержки имеет право считать обращение неактуальным и, уведомив пользователя, закрыть запрос.

3.5.1.4. Типы запросов

Специалист технической поддержки относит запрос к одному из следующих типов.

- **вопросы по установке, повторной установке и предстартовой настройке Продукта.** Подразумевается помощь в подготовке Продукта к работе, ответы на вопросы на данном этапе эксплуатации Продукта.
- **вопросы по администрированию и настройке Продукта.** Включают в себя вопросы, возникающие в процессе эксплуатации Продукта, рекомендации по оптимизации и настройке параметров Продукта.
- **восстановление работоспособности Продукта.** В случае критического сбоя и потери доступа к основной функциональности Продукта специалист Производителя оказывает помощь в восстановлении работоспособности Продукта. Восстановление заключается либо в помощи по установке Продукта заново с потенциальной потерей накопленных до сбоя данных, либо в откате Продукта на доступную резервную копию (резервное копирование должно быть настроено заблаговременно). Производитель не несет ответственность за потерю данных в случае неверно настроенного резервного копирования.
- **обновление Продукта.** Производитель предоставляет обновления Продукта в течение срока обновления, указанного в лицензии на Продукт. Производитель не несет ответственности за проблемы, возникшие при нарушении регламентированного процесса обновления.
- **устранение дефектов Продукта.** Если по результатам диагностики обнаружен дефект Продукта, Производитель обязуется предпринять разумные усилия по предоставлению обходного решения (если возможно), а также включить исправление дефекта в ближайшие возможные обновления Продукта.

3.5.1.5. Время реакции и приоритизация запросов

Время реакции на запрос рассчитывается с момента получения запроса до первичного ответа специалиста технической поддержки с уведомлением о взятии запроса в работу.

Время обработки запроса рассчитывается с момента отправки уведомления от первичного ответа специалиста технической поддержки до предоставления описания дальнейших шагов по устранению проблемы либо классификации вопроса, указанного в запросе, как дефекта ПО и передачи запроса ответственным лицам для исправления дефекта.

Время реакции и время обработки зависят от указанного в заявке уровня значимости запроса (см. таблицу). Специалист службы технической поддержки оставляет за собой право переопределять уровень значимости запроса по приведенным ниже критериям. Указанные сроки являются целевыми и подразумевают стремление и разумные усилия исполнителя для их соблюдения, но возможны отклонения от данных сроков по объективным причинам.

Уровень значимости запроса	Критерии значимости запроса	Время реакции на запрос	Время обработки запроса
Критический	Аварийные сбои, полностью препятствующие штатной работе продукта (исключая первоначальную установку)	до 6 часов	Не ограничено
Высокий	Сбои, затрагивающие часть функциональности продукта и проявляющиеся в любых сценариях эксплуатации	до 16 часов	Не ограничено
Обычный	Сбои, проявляющиеся в специфических сценариях эксплуатации продукта	до 16 часов	Не ограничено
Низкий	Вопросы информационного характера либо сбои, не влияющие на эксплуатацию продукта	до 16 часов	Не ограничено

Указанные часы относятся только к рабочему времени службы технической поддержки (времени обработки запроса).

3.5.1.6. Выполнение работ по запросу

По мере выполнения работ по вашему запросу специалист технической поддержки сообщает:

- о диагностике проблемы и ее результатах;
- о поиске решения или возможности обойти причины возникновения проблемы;
- о планировании и выпуске обновления Продукта (если требуется для устранения проблемы).

Если по итогам обработки запроса необходимо внести изменения в Продукт, Производитель включает работы по исправлению в ближайшее возможное плановое обновление Продукта (в зависимости от сложности изменений).

Работы по запросу считаются выполненными, если:

- предоставлено решение или возможность обойти проблему, не влияющая на производительность и критически важную функцию Продукта;
- диагностирован дефект Продукта, собрана техническая информация о дефекте и условиях его воспроизведения; исправление дефекта запланировано к выходу в рамках планового обновления Продукта;
- проблема вызвана программными Продуктами или оборудованием сторонних производителей, не подпадающих под гарантийные обязательства по Продукту;
- проблема классифицирована как неподдерживаемая.

3.5.1.7. Устранение неисправностей

Общий алгоритм обнаружения и устранения неисправностей Продукта следующий:

1. Обнаружение неисправности пользователем во время эксплуатации Продукта.
2. Воспроизведение проблемы специалистом производителя и проведение диагностики.
3. Устранение неисправности.
4. Тестирование.
5. Выпуск обновленной версии Продукта, если неисправность массовая, или устранение локальной проблемы в ПО, возникшей у конкретного пользователя.

3.5.1.8. Порядок работы с обращениями на новую функциональность

Пользователь может подать предложения о новой функциональности следующими способами:

- через форму обратной связи на странице: <https://strongpass.ru/contacts/>
- по электронной почте support@strongpass.ru;
- устно во время маркетинговых мероприятий Производителя (вебинары, конференции, выставки).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания целесообразности его реализации, задача будет включена в план доработок. После реализации данных доработок в Продукт будут внесены соответствующие изменения.

3.5.1.9. Сведения о персонале, осуществляющем техническую поддержку

Техническая поддержка осуществляется собственными силами Производителя (один человек).

3.6. Этап изъятия

В соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 модель процесса прекращения применения программных средств предусматривает прекращение деятельности организации по поддержке функционирования и сопровождения или деактивирует, демонтирует и удаляет поврежденные программные Продукты, отправляя их в финальное состояние и возвращая окружающую среду в приемлемые условия. Прекращение эксплуатации Strongpass как серийного программного продукта означает деактивацию и удаление Strongpass из среды конкретного покупателя (приобретающей стороны).

3.7. Фактический адрес места размещения инфраструктуры разработки и тестирования

105203, г. Москва, ул. Первомайская, д.94, пом.27.

3.8. Фактический адрес размещения разработчика

105203, г. Москва, ул. Первомайская, д.94, пом.27.

3.9. Фактический адрес размещения службы поддержки

105203, г. Москва, ул. Первомайская, д.94, пом.27.