

Программное обеспечение

«F.A.C.C.T. Storage»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла

Содержание

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
1.1 Введение	3
1.2 Назначение ПО	3
2 ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ ПО	4
2.1 Пилотные испытания.....	4
2.2 Запуск в промышленную эксплуатацию	4
2.3 Промышленная эксплуатация.....	4
2.4 Вывод из промышленной эксплуатации	5
2.5 Сопровождение ПО	5
2.6 Устранение неисправностей ПО.....	5
2.7 Совершенствование ПО	5
3 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	6
4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	7
5 ФАКТИЧЕСКОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ И КОМАНДЫ РАЗРАБОТКИ	7

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Введение

Настоящий документ содержит описание процессов поддержания жизненного цикла программного обеспечения «F.A.C.C.T. Storage» (далее – ПО, F.A.C.C.T. Storage).

1.2 Назначение ПО

F.A.C.C.T. Storage – комплексное решение предназначено для выявления современных высокотехнологичных атак на ранней стадии, обеспечения процесса threat hunting (охота на угрозы), оптимизации процессов реагирования на инциденты и их последующего расследования внутри корпоративной, так и технологической инфраструктуры. Оно определяет заражения, которые пропускают стандартные средства защиты: антивирусы, межсетевые экраны, системы предотвращения вторжений. Применение Storage существенно снижает риски организации, помогая вовремя выявить и предотвратить хищения, финансовые мошенничества, попытки шпионажа, утечку конфиденциальной информации и другие инциденты.

2 ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ ПО

Работы Исполнителя на протяжении всего жизненного цикла могут выполняться:

- АО «БУДУЩЕЕ»,
- Компанией-интегратором, по выбору Заказчика ПО.

2.1 Пилотные испытания

№	Краткое описание	Сторона
1	Испытания	
1.1.	Создание и настройка учетных записей клиента.	Исполнитель
1.2.	Проверка привязки данных в системе к учетной записи клиента	Исполнитель
1.3.	Помощь в организации тестовой площадки или использовании реальной площадки	Исполнитель и Заказчик
1.4.	Подготовка ПО и лицензии	Исполнитель
1.5.	Передача ПО и лицензии заказчику	Исполнитель
1.6.	Внесение изменений в пилотный стенд Заказчика для доработки качества внедрения. Внедрение ПО	Заказчик и Исполнитель
1.7.	Проведение тестовых испытаний	Заказчик
1.8.	Проведение испытаний согласно Методике проведения испытаний ПО	Заказчик и Исполнитель

2.2 Запуск в промышленную эксплуатацию

№	Краткое описание	Сторона
2.	Запуск в промышленную эксплуатацию	
2.1.	Передача реквизитов доступа к ПО	Заказчик
2.2.	Контроль получаемых данных, ошибок и пр.	Исполнитель
2.3.	Контроль обращений/жалоб клиентов	Заказчик
2.4.	Активизация MXDR на всём сегменте заказчика	Заказчик

2.3 Промышленная эксплуатация

№	Краткое описание	Сторона
3.	Промышленная эксплуатация	

3.1.	Аналитическое сопровождение и работы по выявлению аномалий и инцидентов в системе Заказчика	Заказчик
3.2.	Обработка выявляемых алертов и предоставление обратной связи	Заказчик
3.3.	Контроль работоспособности ПО на стороне Заказчика	Заказчик
3.4.	Контроль работоспособности ПО	Исполнитель
3.5.	Доработка ПО и обновление	АО «БУДУЩЕЕ»
3.6.	Периодическая отчетность по работоспособности	Заказчик

2.4 Вывод из промышленной эксплуатации

№	Краткое описание	Сторона
4.	Прекращение эксплуатации	
4.1.	Отключение ПО от центров обновления	Исполнитель
4.2.	Отключение ПО от систем инфраструктуры заказчика	Заказчик

2.5 Сопровождение ПО

Сопровождение ПО включает техническую поддержку, решение инцидентов, устранение ошибок, улучшение ПО, мониторинг и оптимизацию производительности, актуализацию документации, уведомления об обновлениях, обучение пользователей.

2.6 Устранение неисправностей ПО

Устранение неисправностей ПО происходит в 2 этапа:

- Устранение критичных неисправностей. Производится непосредственно при обнаружении неисправности, выпуск исправляющего обновления производится незамедлительно.
- Устранение неисправностей не являющихся критическими. Производится в равно запланированные промежутки времени (раз в 2 недели) одновременно с выпуском других обновлений.

2.7 Совершенствование ПО

ПО находится в состоянии постоянного совершенствования. План совершенствования утверждается на 1 год, впоследствии становится доступен для конечных пользователей. Выпуск готовых обновлений производится не чаще чем раз в 2 недели, не реже 1 раза в месяц.

3 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Специалисты должны знать функционал и особенности ПО, языки программирования (Python, Go, Rust, JavaScript), базы данных (PostgreSQL, Elasticsearch, ClickHouse, MongoDB) и мониторинг серверов. Персонал, участвующий в разработке ПО, включает следующий список сотрудников:

- Frontend Разработчик (3 специалиста)

Компетенции сотрудников: JavaScript, Vue.js, TypeScript Работы: Техническая поддержка, аналитическое сопровождение, разработка и улучшение ПО.

- Backend Разработчик (5 специалистов)

Компетенции сотрудников: Go, Python, Rust, PostgreSQL, Elasticsearch, ClickHouse Работы: Техническая поддержка, аналитическое сопровождение, разработка и улучшение ПО.

- DevOps Инженер (3 специалиста)

Компетенции сотрудников: Linux, Ansible, Docker, GitLab CI/CD, Elasticsearch, PostgreSQL, Minio Работы: Техническая поддержка, аналитическое сопровождение, совершенствование ПО.

- Тестировщики (5 специалистов)

Компетенции сотрудников: Allure, Pytest, GitLab CI/CD Работы: Разработка тест-планов, функциональное и нагрузочное тестирование, автоматизация тестов, регрессионное тестирование.

- Технические Писатели (2 специалиста).

Компетенции сотрудников: Разработка документации, аналитическое сопровождение.

4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническая поддержка осуществляется по электронной почте mxdr@facct.ru или в пользовательском интерфейсе Системы по ссылке <https://xdr.facct.ru/service-desk>.

Время работы технической поддержки: с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 UTC+3.

Служба поддержки находится по адресу:

115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 1

5 ФАКТИЧЕСКОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ И КОМАНДЫ РАЗРАБОТКИ

Команда разработки находится по адресу:

115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 1

Инфраструктура ПО на удаленных серверах компании АО «Селектел» по адресу:

188683, Санкт-Петербург, Ленинградская область, г.п. Дубровка, ул. Советская, дом 1, Литера Б.