



ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Программный комплекс «Управление информационной безопасности» (ПК УИБ)

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы.

На 11 листах

1. Общая информация	3
1.1 Наименование системы.....	3
1.2 Назначение системы.....	3
2. Поддержание жизненного цикла системы	4
3. Поддержка пользователей	5
4. Обновление компонентов системы	6
5. Устранение неисправностей	7
6. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	8
7. Обращение в Службу технической поддержки	9
8. Контактная информация.....	10
Приложение 1. Дорожная карта развития	11

1. Общая информация

1.1 Наименование системы

Наименование системы: Программный комплекс «Управление информационной безопасностью» (ПК УИБ) (далее ПО)

1.2 Назначение системы

Программный комплекс «Управление информационной безопасностью» (ПК УИБ) представляет собой программное решение, предназначенное для автоматизации процессов управления информационной безопасностью. Программа может использоваться организациями любых масштабов и форм собственности для выполнения требований законодательства в сфере информационной безопасности и персональных данных.

Задачи программы:

- Создание документов на основе предустановленных шаблонов, соответствующих требованиям регуляторов РФ.
- Пошаговый мастер (анкета) для ввода исходных данных организации.
- Автоматическая подстановка введённых данных в документы (наименование организации, реквизиты, ФИО руководителя, ответственных лиц и др.).
- Генерация документов в форматах docx.
- Автоматизированный ввод, хранение и актуализация сведений об информационных активах организации
- Возможность последующего ручного редактирования сгенерированных документов.

2. Поддержание жизненного цикла системы

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется через следующие процессы:

- Расширение функционала ПО в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей;
- Устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение взаимодействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

3. Поддержка пользователей

Устранение проблем пользователей выполняется сотрудниками техподдержки. Существует 3 уровня техподдержки:

- **1-й уровень** технической поддержки принимает звонки и отвечает на запросы по электронной почте, отвечает на простые вопросы по работе с ПО, при этом более сложные вопросы перенаправляются на 2-й уровень;
- **2-й уровень** выполняет исправление неполадок и ошибок в работе ПО;
- **3-й уровень** вносит правки непосредственно в код и выпускает новую версию ПО.

Поддержка состоит из 3-х сотрудников, которые работают с графиком 5x2 с 9 до 18 часов.

Для оказания технической поддержки пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@uibcom.ru. Либо позвонить на единый номер +7 (930) 036-94-94.

4. Обновление компонентов системы

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@uibcom.ru. Все предложения будут рассмотрены и, в случае признания их эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

В рамках обновления ПО оказываются следующие услуги:

- сбор и анализ пользовательских отзывов для внесения изменений в логику работы;
- выявление и исправление ошибок;
- доработка функционала на основе предложений пользователей;
- адаптация ПО в соответствии с изменениями законодательства, административных регламентов и других нормативных требований.

5. Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя

В случае возникновения неисправностей в работе ПО либо необходимости в его доработке, пользователь направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос содержит тему запроса, суть (описание) и по мере возможности скриншот экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется в службу технической поддержки по адресу support@uibcom.ru или номеру телефона +7 (930) 036-94-94. Первая линия службы поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

Устранение неисправностей осуществляется сотрудниками 2-ой и 3-й линии технической поддержки.

После выполнения запроса 1-я линия службы технической поддержки информирует пользователя о решении его запроса, и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

6. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Пользователи ПО должны обладать навыками работы в веб-браузерах посредством использования персонального компьютера на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю достаточно изучить руководство пользователя по адресу: <http://pk.uibcom.ru/> , каких-либо специальных навыков или опыта для использования ПО не требуется.

В штате компании-разработчика ПО, ООО «УИБ», предусмотрен следующий персонал, для обеспечения поддержания жизненного цикла ПО ПК УИБ:

- **Технический руководитель проекта** – определяет концепцию развития программы, определяет технологии разработки. Осуществляет мониторинг обращений пользователей, выставляет приоритеты решения проблем и проведения доработок.
- **Fullstack разработчик** – пишет код программы в соответствии с техническим заданием, занимается версткой макетов и front-end разработкой html-страниц
- **Веб-дизайнер** – отвечает за разработку дизайна веб-страниц по макетам. Отвечает за вопросы эргономики, компоновки, ui, ux.
- **Специалисты технической поддержки** – принимают обращения пользователей по телефону, электронной почте, консультируют пользователей по вопросам эксплуатации программы.

Поддержание жизненного цикла ПО, внесение изменений и модернизация ПО осуществляются силами Разработчика - ООО «УИБ». Персонал (программисты, технические специалисты) обладает необходимым набором знаний и навыками для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы, что в свою очередь позволяет эффективно решать поставленные прикладные задачи.

7. Обращение в Службу технической поддержки

В случае обнаружения проблем или вопросов по работе с ПО ПК УИБ свяжитесь со Службой поддержки, отправив запрос на электронный адрес support@uibcom.ru или позвонив по телефону: +7 (930) 036-94-94.

8. Контактная информация

1 Юридическая информация:

- Название компании: ООО «УИБ».
- Юридический адрес: 420032, РТ, г. Казань, ул. Гладилова, зд. 27, помещение 1020
- ОГРН 1181690097071
- ИНН: 1656105383
- Тел.: 8-800-707-94-97
- E-mail: info@uibcom.ru

2 Контактная информация службы технической поддержки: +7 (930) 036-94-94 — с 9 до 18 часов по рабочим дням (пн-пт) по московскому времени). Звонок по РФ — бесплатный. E-mail: support@uibcom.ru

3 Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки ООО «УИБ» по адресу: 188684, Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, д. 1, лит. А, стойка дата-центра ВМ-3343

4 Информация о фактическом адресе размещения разработчиков: по юридическому адресу Правообладателя: 420032, РТ, г. Казань, ул. Гладилова, зд. 27, помещение 1020

5 Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки: по юридическому адресу Правообладателя: 420032, РТ, г. Казань, ул. Гладилова, зд. 27, помещение 1020

Приложение 1. Дорожная карта развития

Предполагается следующая дорожная карта развития ПК УИБ

- Сентябрь 2026 – Внедрение модуля для формирования стандартных и настраиваемых отчетов внутри ПО.
- Январь 2027 – Обновление элементов пользовательского интерфейса
- Май 2027 – Внедрение модуля обучения и повышения осведомленности сотрудников по информационной безопасности.