

ООО «Актив Интернет Продакшн»

Документация, содержащая описание 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 системы «ASoar».

1. Введение

ASoag является системой обеспечивающей реагирование на известные и описанные угрозы, в максимально автоматизированном и управляемом режиме, минимизируя количество времени специалистов по кибербезопасности.

Внедрение ASoag должно позволить организациям эффективно управлять безопасностью, автоматизировать рутинные задачи, ускорить процессы реагирования на инциденты и повысить общую эффективность работы команды по кибербезопасности, перенеся с них на предоставленную автоматизацию всю нагрузку по задачам выявления угроз и реагирования на них.

Кроме того, ASoag должна интегрировать различные системы и инструменты безопасности, предоставляется возможность для анализа данных. ASoag должна предоставить инструменты для работы со всеми поступающими событиями как в реальном времени, так и ретроспективно.

Учитывая, что во множестве сетей затруднен сбор данных, то ASoag должен быть способен эффективно навлечь на себя атаку или несанкционированное исследование используя принципы Honeypot. Такое средство позволит накопить статистику по поведению злоумышленника и закрыть ему доступ до того, как могут быть нанесены удары по реально существующим объектам безопасности.

2. Сведения о правообладателе

ООО «АКТИВ ИНТЕРНЕТ ПРОДАКШН», ИНН 7804120131, является правообладателем системы «ASoag».

Адрес правообладателя: 197198, РОССИЯ, Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ КРОНВЕРКСКОЕ, БОЛЬШОЙ П.С. ПР-КТ, Д 29А,
ЛИТЕРА Б, ПОМЕЩ. 1-Н, ОФИС 418 (далее - Компания-правообладатель).

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла ASoag осуществляется за счет его сопровождения Компанией-правообладателем, включающего в себя следующие процессы:

- техническая поддержка пользователей;
- исправление ошибок и недостатков, выявленных в процессе эксплуатации;
- проведение переработки (модификации) программного обеспечения и его совершенствование;
- поддержание целостности ASoag и ее развитие.

4. Самостоятельное устранение неисправностей

Самостоятельное устранение неисправностей пользователем невозможно. Компания-правообладатель обязуется обеспечить консультирование пользователей в течение всего периода эксплуатации ASoar. Для этого Компания-правообладатель обеспечивает доступность консультаций, в соответствии с п. 7.1.

5. Устранение неисправностей Компанией-правообладателем

В рамках устранения неисправностей осуществляется следующее:

- выявление ошибок в функционировании;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании;
- тестирование после исправления ошибок;
- обновление для исправления выявленных ошибок.

6. Техническая поддержка

6.1. Техническая поддержка пользователей осуществляется по двум каналам связи:

- телефон;
- электронная почта.

6.2. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- пояснение функциональности, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям;
- устранение неисправностей, связанных с работой сервисов и модулей приложений ASoar.

6.3. Техническая поддержка осуществляется в два уровня:

- техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую пользователям.
- техническая поддержка второго уровня подразумевает устранение возникших неисправностей, связанных с работой сервисов и модулей ASoar, осуществляемое техническими специалистами Компании-правообладателя, в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

7. Совершенствование программного обеспечения

ASoar регулярно и планомерно развивается: в ней появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляются интерфейсы модулей.

Компания-правообладатель осуществляет переработку (модификацию) самостоятельно или силами привлеченных третьих лиц без изменения условий

об исключительном праве правообладателя.

8. Информация о необходимом персонале для обеспечения работоспособности

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ASoar, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- системный администратор и администратор базы данных (далее – БД):
 - опыт работы с облачными провайдерами AWS/GCP/Azure/Yandex
 - понимание как настроить основные сервисы VPC, VM, K8S, Managed SQL, Managed NoSQL, LB, IAM, VPN
 - знание принципов информационной безопасности, сетевых технологий и технологий построения сетей Интранет/Интернет;
- администратор БД:
 - администрирование БД Postgres (настройка, мониторинг, бекапирование, экстренное восстановление);
 - администрирование NoSQL базы (настройка, мониторинг, бекапирование, экстренное восстановление);
 - опыт работы с облачными провайдерами AWS/GCP/Azure/Yandex;
 - понимание как настроить основные сервисы VPC, Managed SQL, Managed NoSQL, IAM.
- администратор по безопасности:
 - знание законодательства в области информационной безопасности;
 - знание законодательства в области персональных данных;
 - понимание актуальных угроз информационной безопасности, уязвимостей, способов их эксплуатации и противодействия им;
 - знание программных, аппаратных средств и методов защиты информации;
 - продвинутый уровень знаний сетевых технологий, протоколов коммутаций, маршрутизации;
 - практические навыки обеспечения информационной безопасности в сетевой инфраструктуре.
- программист бэкенд:
 - знание языка Java и опыт программирования от 3 лет;
 - знание языка запросов GraphQL.
- программист фронтенд web:
 - знание HTML+CSS+JS;
 - знание языка PHP/Python;
 - опыт разработки сайтов от 2 лет.