

n'RIS Antipiracy

Руководство пользователя

Оглавление

1 Общие сведения.....	4
1.1 Перечень сокращений	4
1.2 Термины и определения.....	4
1.3 Описание ИС	5
1.3.1 Описание процесса работы системы	5
2 Описание разделов системы	7
2.1 Вход в систему	7
2.2 Раздел Проекты.....	7
2.2.1 Просмотр проектов.....	7
2.2.2 Добавление проекта.....	8
2.2.3 Редактирование и просмотр проекта	9
2.3 Администрирование	18
2.3.1 Инструкция по установке Системы	18
2.3.2 Управление ролями и пользователями	21
2.3.3 Раздел Мониторинг	22
2.3.4 Управление прокси.....	23
3 Жизненный цикл ПО	24
3.1 Приобретение	24
3.2 Поставка.....	24
3.2.1 Доработка и выпуск новых версий ПО	24
3.3 Эксплуатация	26
3.3.1 Эксплуатация и поддержка ПО	26
3.3.2 Обучение пользователей	27

1 Общие сведения

1.1 Перечень сокращений

Сокращение	Полное наименование
ИС	Информационная система
ОИС	Объект интеллектуальной собственности
Контент	Информационное содержание сайта
ПО	Программное обеспечение

1.2 Термины и определения

Термин	Определение
Веб-приложение	Клиент-серверное приложение, в котором клиент взаимодействует с сервером при помощи браузера, а за сервер отвечает веб-сервер
Веб-сервер	Сервер, принимающий HTTP-запросы от клиентов, обычно веб-браузеров, и выдающий им HTTP-ответы, как правило, вместе с HTML-страницей, изображением, файлом, медиапоток или другими данными
Воркер	Скриптовый робот системе для осуществления анализа страниц и найденного контента
Краулер	Поисковый робот системы
Претензия	Документ в электронном виде, сформированный на основании шаблона претензионного письма к нарушителю
Прокси-сервер	Промежуточный сервер (комплекс программ) в компьютерных сетях, выполняющий роль посредника между пользователем и целевым сервером (при этом о посредничестве могут как знать, так и не знать обе стороны), позволяющий клиентам как выполнять косвенные запросы (принимая и передавая их через прокси-сервер) к другим сетевым службам, так и получать ответы

Термин	Определение
Ресурс	Страница в сети Интернет, на которой потенциально может присутствовать факт нарушения, отслеживаемый Системой
Система	ИС по мониторингу и предотвращению незаконного использования брендов и товарных знаков, n'RIS Antipiracy
WhoIs	Сервис для нахождения и определения информации по домену

1.3 Описание ИС

Система предназначена для обеспечения работ по мониторингу и предотвращению незаконного использования брендов и товарных знаков в сети Интернет.

1.3.1 Описание процесса работы системы

Ниже приведен основной процесс работы системы:

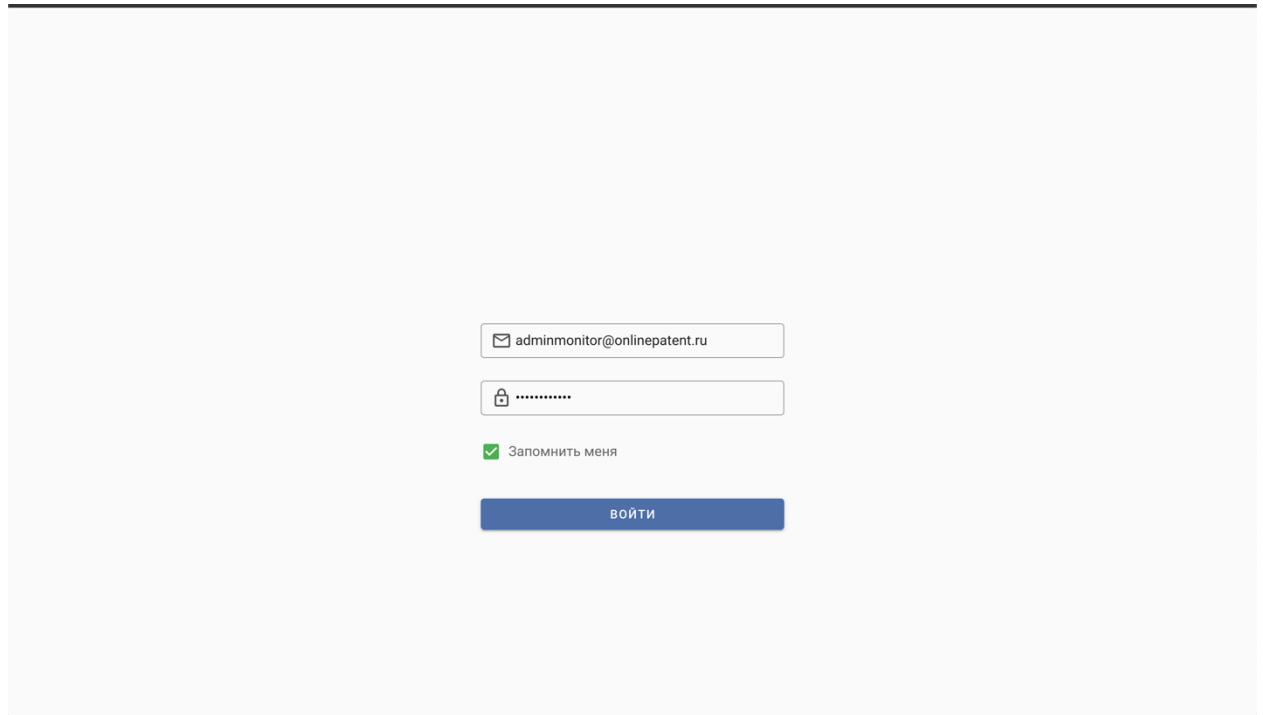
1. Для начала процесса мониторинга и защиты бренда и товарного знака пользователь системы заводит соответствующий проект:
 - 1.1. Указывается основная информация (дата начала защиты, название проекта, дополнительные поля для отправки претензий);
2. Пользователь добавляет задание для системы:
 - 2.1. Указываются поисковые системы, на которых будет осуществляться мониторинг;
 - 2.2. Указываются поисковые фразы;
 - 2.3. Указывается периодичность проверки и глубина поиска;
3. Пользователь добавляет медиа файлы – в частности пример логотипа компании;
4. После создания проекта Система в автоматическом режиме по расписанию осуществляет запуск мониторинга;
5. Краулер получает релевантную выдачу из поисковых систем;
6. Каждая полученная ссылка обрабатывается и анализируется системой:

- 6.1. Делается скриншот страницы
- 6.2. Автоматически определяется факт нарушения при помощи воркеров;
- 6.3. Все найденные ссылки отображаются в соответствующем проекте на вкладке «Ресурсы»;
- 7. Для каждой ссылки Система парсит страницу для нахождения контактной информации. А также использует сервис WhoIs для нахождения информации о владельце домена;
- 8. После нахождения контактной информации Система автоматически отправляет претензию владельцу домена с требованием исправить нарушение;
- 9. После отправки претензий система через заданный промежуток времени перепроверяет данные страницы и в случае, если нарушение не было исправлено – система добавляет ссылку в реестр, по которому необходимо осуществлять претензионную работу в рамках юридического отдела.

2 Описание разделов системы

2.1 Вход в систему

Для входа в систему необходимо указать в адресной строке адрес системы (<http://localhost:3000>). Откроется страница входа в систему. Необходимо указать логин и пароль и нажать кнопку «Войти».



В случае если пароль и логин верные вход в Систему осуществляется успешно.

В случае если логин и пароль неверны система предупредит об этом пользователя и вход будет невозможен.

2.2 Раздел Проекты

2.2.1 Просмотр проектов

После входа в Систему открывается раздел «Проекты» (Рисунок 1).

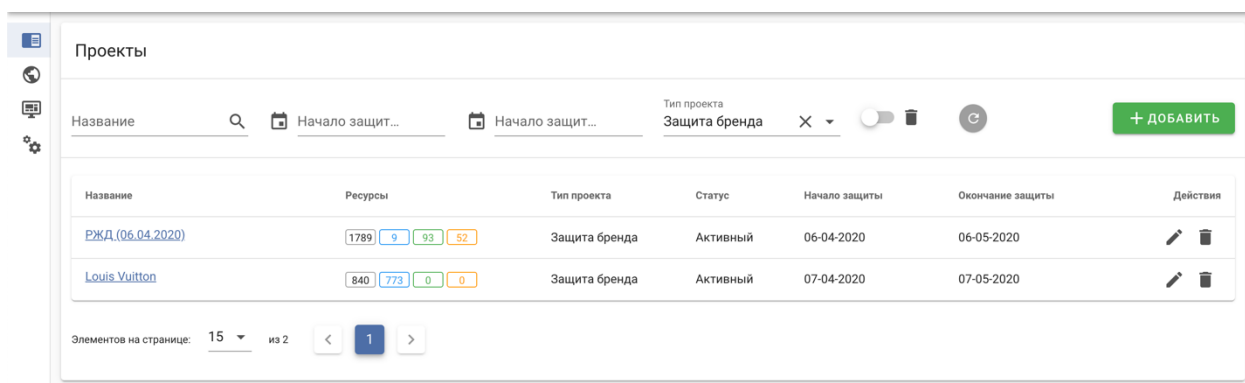


Рисунок 1

На странице отображается список заведенных проектов. Доступен поиск по следующим параметрам:

- Название проекта;
- Дата начала защиты;
- Дата окончания защиты;
- Тип проекта
- Показывать удаленные.

В списке отображается основная информация по проекту:

- Название;
- Актуальная статистика мониторинга (всего Ресурсов найдено, всего Ресурсов в работе, количество Ресурсов с обнаруженными нарушениями, количество отправленных Претензий)
- Тип проекта
- Статус;
- Начало защиты;
- Окончание защиты;
- Возможные действия (редактирование или удаление проекта).

2.2.2 Добавление проекта

Для добавления проекта необходимо нажать кнопку «Добавить».

После этого открывается форма (Рисунок 2).

Добавить проект

Локализованное название		Оригинальное название	
Начало защиты	Окончание защиты	Период перепроверки	Тип проекта
 14-04-2020	 14-05-2020	3 суток ▼	▼

ДОБАВИТЬ

ОТМЕНА

Рисунок 2

На форме указывается локализованное название, оригинальное название, дата начала защиты, дата окончания защиты, период перепроверки и тип проекта.

Для сохранения проекта необходимо нажать кнопку «Добавить», для отмены изменений нажать «Отмена».

2.2.3 Редактирование и просмотр проекта

Для просмотра и редактирования проекта необходимо нажать на строку проекта или нажать кнопку  .

2.2.3.1 Вкладка «Общие»

На вкладке «Общие» указывается общая информация по проекту (Рисунок 3)

Рисунок 3

2.2.3.2 Вкладка «Поисковики»

На вкладке «Поисковики» имеется возможность добавить новый поисковик после нажатия кнопки «Добавить» (Рисунок 4).

Рисунок 4

При добавлении нового поисковика необходимо указать поисковые фразы, частоту проверки, тип поисковика (Яндекс, Google, различные соц. сети) и глубину поиска (Рисунок 5).

Добавить поиск

Тип поиска

Yandex Search

Поисковые фразы

Test смотреть онлайн

Смотреть Test бесплатно

Введите поисковый запрос

Test

Нажмите ENTER чтобы добавить фразу

Примеры:

Test смотреть онлайн

Смотреть Test бесплатно

Глубина поиска

20

Период проверки

20 минут

СОЗДАТЬ

ОТМЕНА

Рисунок 5

После добавления поисковика он отображается в списке (Рисунок 6).

← Редактирование проекта "Test"

ИНФОРМАЦИЯ	ПОИСКОВИКИ	МЕДИА	РЕСУРСЫ	ДОМЕНЫ	ИСКЛЮЧЕНИЯ	НАЙДЕННЫЙ КОНТЕНТ
Поисковик						
Поисковик	Поисковые фразы	Глубина проверки	Период проверки	Последний запуск	Следующий запуск	Действия
Yandex Search	Test смотреть онлайн Смотреть Test бесплатно	20	20 минут	10-01-2020 13:29:34	10-01-2020 13:49:34	

Рисунок 6

В списке поисковиков отображается тип, поисковые фразы, глубина, частота поиска, а также последний и следующий запуски задания.

Для проектов с типом «**Защита бренда**» дополнительно возможно выбрать маркетплейсы для осуществления поиска (Рисунок 7).

Добавить поиск

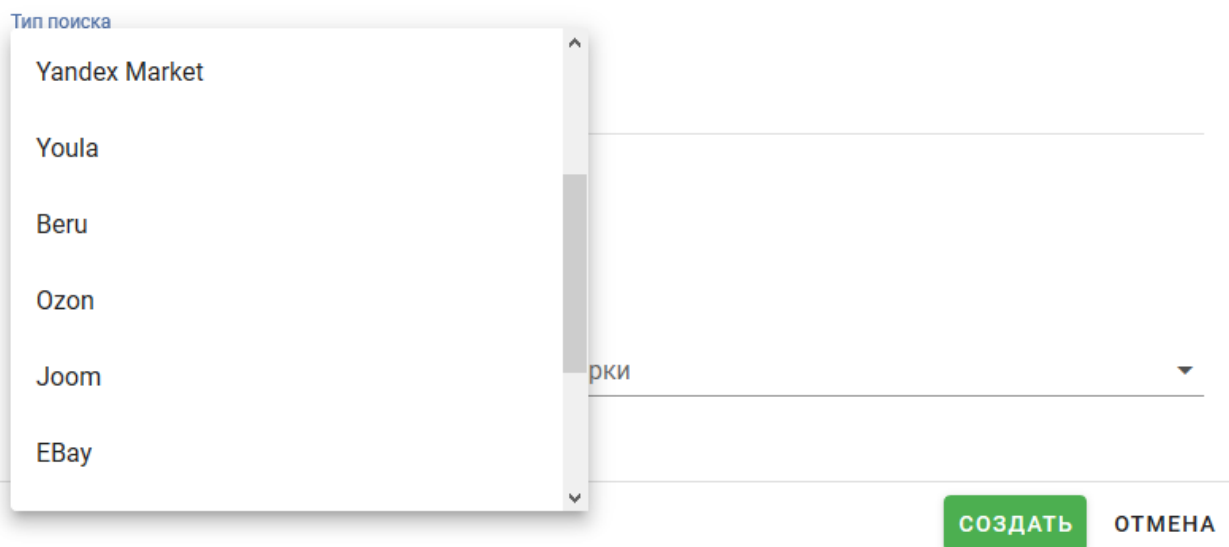


Рисунок 7

После чего необходимо добавить поисковые фразы, глубину поиска и период перепроверки.

2.2.3.3 Вкладка «Медиа»

На вкладке «Медиа» отображается список добавленных медиа-файлов (логотипов), а также доступна возможность добавить новый файл (Рисунок 8).

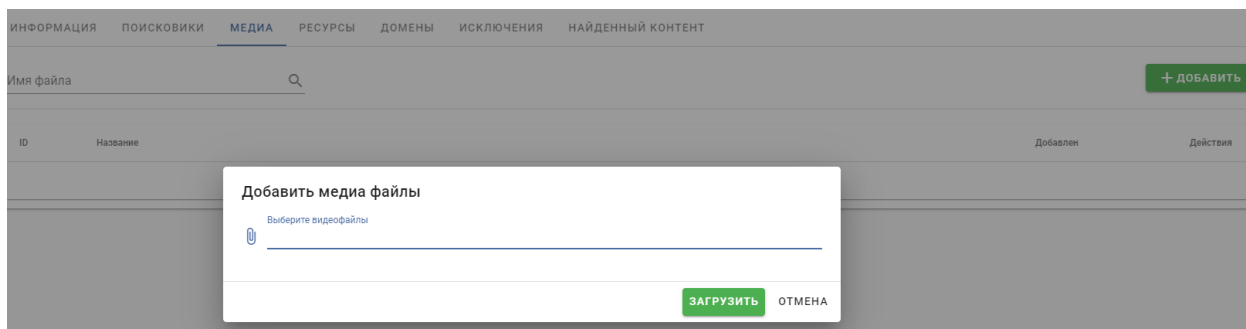


Рисунок 8

Для различных типов проектов используются различные форматы файлов:

- Защита АВП – видео в формате h.264 с разрешением не меньше 640 x 480 и не больше full HD (1920x1080).
- Защита Аудио – аудио файлы в формате mp3.
- Защита бренда – изображения (логотипы).

2.2.3.4 Вкладка «Ресурсы»

На вкладке «Ресурсы» (Рисунок 9) отображаются все результаты работы Системы по мониторингу в рамках заданного проекта.

Доступен поиск по различным параметрам:

- Ссылка
- Статус ссылки
- Дата нахождения ссылки
- Статус домена

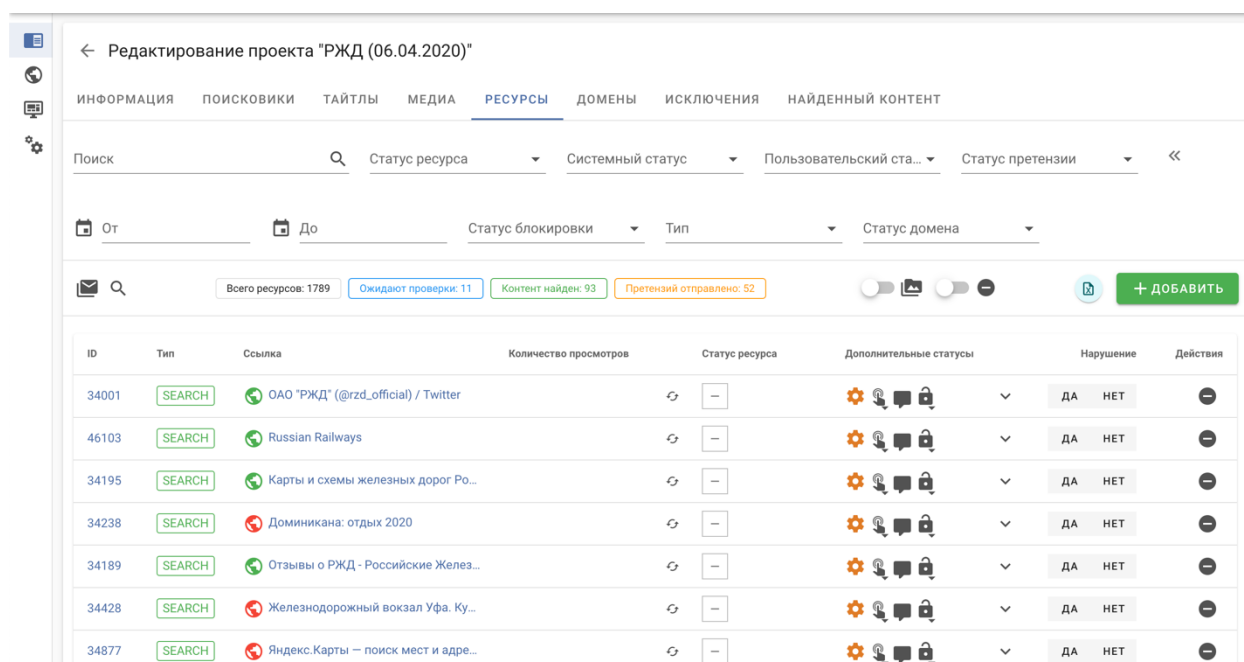


Рисунок 9

В списке ресурсов отображается следующая информация:

- Домен
- Тип найденного ресурса (**HTML** для самостоятельной страницы, **Изображение** и **TINEYE** — для найденных изображений. **Товар(Product)** — для маркетплейсов. **Youtube**, **VK** и **OK** — для видео на соответствующей площадке. **VK аудио** и **OK аудио** — для аудио на соответствующей площадке)
- Ссылка
- Статусы ресурса

- Признак изменения вручную
- Дата нахождения
- Возможные действия:
 - Отправить претензию – возможно только для ресурсов со статусом контент найден и для которых найдена контактная информация.
 - Добавление домена в список исключений (whiteList). Все домены из списка исключений отображаются на вкладке «Исключения».

2.2.3.5 Вкладка «Домены».

Вкладка «Домены» (Рисунок 10) позволяет управлять информацией о найденном контенте в рамках домена и содержит:

- Имя домена
- Наличие пиратского контента
- Контакты для связи(для отправки претензий и/или урегулировании споров)
- Ресурсы – список найденного контента. Соответствует вкладке «Ресурсы», но упорядоченно по доменам.
- Действия - возможность отредактировать данные или посмотреть более подробную информацию(Например провайдера и регистратора данного домена).

ИНФОРМАЦИЯ ПОИСКОВИКИ МЕДИА РЕСУРСЫ ДОМЕНЫ ИСКЛЮЧЕНИЯ НАЙДЕННЫЙ КОНТЕНТ				
Имя домена	🔍	Статус домена ▼	Найден пиратский ко... ▼	📄 ЭКСПОРТ
Имя	Найден пиратский контент	Электронная почта	Ресурсы	Действия
mytabs.ru	Нет	box@mytabs.ru	mytabs.ru	✎
autonomija.info	Да		autonomija.info	✎
muzovichkoff.com	Нет	muzovichkoff.co...	muzovichkoff... muzovichkoff...	✎
muzofond.fm	Да	info@muzofond.fm	muzofond.fm	✎
lenta.ru	Нет	it@lenta-co.ru	lenta.ru	✎
101.ru	Нет		101.ru 101.ru	✎
nsm.fm	Нет		nsm.fm	✎

Рисунок 10

2.2.3.6 Вкладка «Исключения»

Содержит список доверенных доменов-исключений, контент на страницах которых не проверяется (Рисунок 11).

ИНФОРМАЦИЯ ПОИСКОВИКИ МЕДИА РЕСУРСЫ ДОМЕНЫ <u>ИСКЛЮЧЕНИЯ</u> НАЙДЕННЫЙ КОНТЕНТ			
Имя домена		Область	+ ДОБАВИТЬ
#	Домен	Область	Действия
11	okko.tv	Все проекты	 
15	ctc.ru	Все проекты	 
16	megogo.ru	Все проекты	 
17	film.ru	Все проекты	 
19	kino-teatr.ru	Все проекты	 
20	megogo.net	Все проекты	 

Рисунок 11

Исключения разделяются на общие (применяются ко всем проектам) и текущие (применяются только к выбранному проекту). По кнопке «Добавить» возможно добавление нового исключения.

2.2.4 Работа с ЕРГЮЛ

Тип проекта «ЕРГЮЛ» используется для поиска организаций по базе ЕРГЮЛ и содержит следующие вкладки:

- Информация – Идентична вкладке «Общее» п. 2.2.3.1
- Поисковики – Используется для определения поисковых запросов по базе ЕРГЮЛ
- Исключения – Содержит список организаций-исключений, которые поиск будет игнорировать
- ЕРГЮЛ – Содержит результаты поиска.

2.2.4.1 Вкладка «Поисковики»

Вкладка «Поисковики» (Рисунок 12) используется для определения ключевых слов для поиска по базе ЕРГЮЛ.

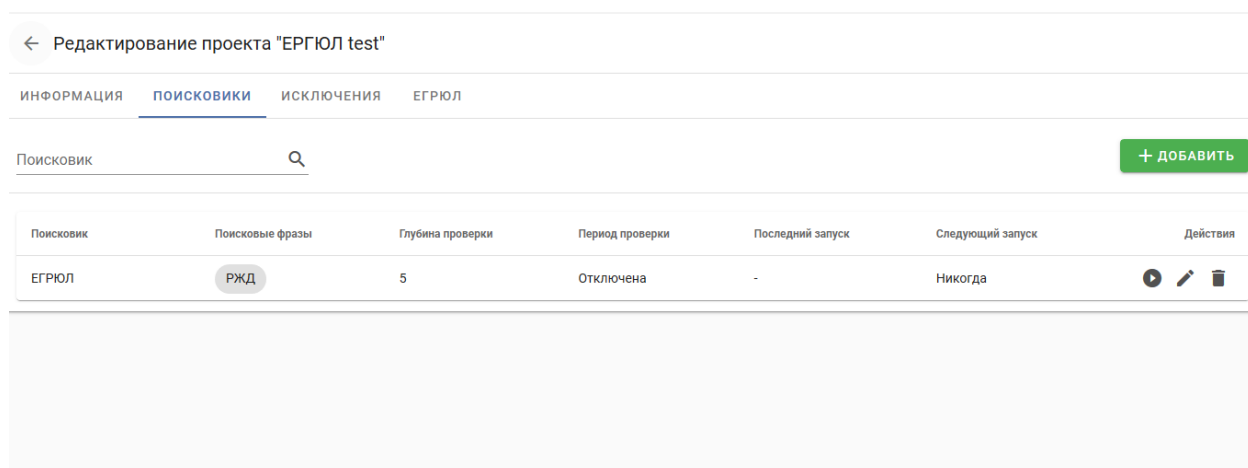


Рисунок 12

Доступны следующие данные:

- Поисковик – только ЕГРЮЛ для данного типа проекта.
- Поисковые фразы – список ключевых слов для поиска.
- Глубина проверки – количество страниц поиска, просматриваемых по базе.
- Период перепроверки – как часто необходимо производить повторную проверку.
- Последний запуск – дата и время, когда производился последний поиск.
- Следующий запуск – дата и время, когда будет произведен следующий поиск.
- Действия – возможность запустить задачу, отредактировать или удалить её.

Рисунок

Добавление новой задачи производится кнопкой «Добавить».

2.2.4.2 Вкладка «Исключения»

Вкладка используется для определения списка исключений – организации, ОГРН которых будут не учитываться в результатах поиска (Рисунок 13).

← Редактирование проекта "ЕГРЮЛ 05062020" ИСТЕК			
ИНФОРМАЦИЯ ПОИСКОВИКИ ИСКЛЮЧЕНИЯ ЕГРЮЛ			
ОГРН или название		🔍	ИМПОРТИРОВАТЬ + ДОБАВИТЬ
ID	ОГРН	Организация	Действия
124	102180115097	1021801152097	
102	1023700555350	ООО ЭТРИС	
99	1023902002827	ООО РОСЛЕКС	
98	1024840830706	ООО ДЕФО	
104	1025100867791	ООО ГРАНД ПЛЮС	
94	1025700778146	ООО ВЕСТ И К	

Рисунок 13

Кнопка «Добавить» позволяет вручную добавить исключение. Обязательным полем является ОГРН. Наименование организации – опционально.

Кнопка «Импортировать» позволяет загрузить .csv файл – используется для массовой загрузки исключений при необходимости.

2.2.4.3 Вкладка «ЕГРЮЛ»

Вкладка «ЕГРЮЛ» (Рисунок 14) отображает результаты поиска и содержит следующую информацию по найденным организациям:

- Название
- Тип
- Юридический адрес
- Деятельность
- Руководителя
- ИНН
- ОГРН

- Дополнительные действия, например удаление организации из списка результатов поиска.

← Редактирование проекта "ЕГРЮЛ 05062020" ИСТЕК

ИНФОРМАЦИЯ	ПОИСКОВИКИ	ИСКЛЮЧЕНИЯ	ЕГРЮЛ
------------	------------	------------	-------

Найти организации 🔍 ЭКСПОРТ

ID	Организация	Тип	Адрес	Деятельность	Руководитель	ИНН	ОГРН ↓	Действия
4987	АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД ГАЗПРОМБАНК-ФОНД"	Непубличные акционерные общества	г. Москва, бульвар Симферопольский, д. 13 этаж / пом. 2/5	Деятельность негосударственных пенсионных фондов	Вахрамеев Денис Евгеньевич	7726420880	1187700001521	⋮
4951	АЛТАЙСКАЯ ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ ПРОФСОЮЗНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТНИКОВ ФИЛИАЛА "ГАЗПРОМБАНК" (ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО) В Г. БАРНАУЛЕ	Профсоюзные организации	Алтайский кр., г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 92	Деятельность профессиональных союзов	Мжельский Александр Юрьевич	2225995775	1122202002064	⋮
5000	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ГАЗПРОМБАНК-ИНВЕСТ ДЕВЕЛОПМЕНТ"	Общества с ограниченной ответственностью	г. Москва, набережная Фрунзенская, д. 30 стр. 18 ПАВИЛЬОН 13, офис 34, этаж 2	Строительство жилых и нежилых зданий	Гуминский Кирилл Викторович	7706760856	1117746670645	⋮
5046	ПРОФСОЮЗНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ФИЛИАЛА "ГАЗПРОМБАНК" (ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО) В Г. БАРНАУЛЕ	Профсоюзные организации	Новосибирская обл., г. Новосибирск, ул. Кавалерийская, д. 2	Деятельность профессиональных союзов	Авдеенко Сергей Михайлович	5402488490	1075400007022	⋮

Рисунок 14

Кнопка Экспорт используется для выгрузки полных результатов поиска в .csv формате.

2.3 Администрирование

2.3.1 Инструкция по установке Системы

Данная инструкция написана для установки ПО на компьютер с операционной системой Astra Linux CE.

Для корректной работы приложения требуются следующие сервисы (устанавливаются и настраиваются автоматически при установке ПО):

1. СУБД Postgres Pro

(<https://postgrespro.ru/products/postgrespro/>, <https://postgrespro.ru/products/download/postgrespro/latest>) или PostgreSQL версии 1.12 или выше (<https://www.postgresql.org/>);

2. S3 (AWS) - совместимое хранилище объектов для хранения файлов (например, <https://min.io/>, лицензия Apache);

3. Docker Engine 18.06.1-ce+ и выше

(<https://docs.docker.com/install/linux/docker-ce/ubuntu/>, лицензия Apache),

являющееся ПО для автоматизации развёртывания и управления приложениями в средах с поддержкой контейнеризации;

4. Selenoid 1.10.0 (<https://github.com/aerokube/selenoid>, лицензия Apache), приложение для запуска браузеров в Docker-контейнерах.

Аппаратные требования для установки системы:

1. Процессор не менее 4 ядер;
2. Оперативная память не менее 16 Gb;
3. Дисковое пространство не менее 200 Gb;
4. Сетевое соединение не менее 10 Мб/сек.

2.3.1.1 Порядок действий

Шаг 1. Скачайте дистрибутив приложения по ссылке https://DOWNLOAD_LOGIN:DOWNLOAD_PASSWORD@public.prod.ap.mskix.d-net.pro/antipiracy-v.1.0.tar.gz и распакуйте его в папку на ваше усмотрение, используя следующие команды.

Для этого запустите в командной строке следующий набор команд (замените DOWNLOAD_LOGIN и DOWNLOAD_PASSWORD на логин и пароль для скачивания файла).

```
wget https://DOWNLOAD\_LOGIN:DOWNLOAD\_PASSWORD@public.prod.ap.mskix.d-net.pro/ap-v.1.0.tar.gz
```

```
tar -xzf monitor-1.0.tar.gz
```

Шаг 2. Запустите скрипт install.sh

```
cd monitor-1.0
```

```
./install.sh
```

После чего запустится скрипт установки

```
vagrant@orel:/vagrant/distr$ ./install.sh
This script will install Antipiracy V.1.0. Press any key to continue...
```

Шаг 3. Нажмите любую клавишу и отвечайте на вопросы, заданные скриптом:

```
Would you like to install postgresql? [y/N]
```

Шаг 4. Введите **y**, если вы хотите установить Postgresql автоматически, или **n**, если вы используете установленную отдельно БД Postgresql (или Postgresql PRO).

Документация по PostgreSQL - <https://www.postgresql.org/docs/>

Документация по PostgresPro –
<https://postgrespro.ru/products/download/postgrespro/latest>

```
Would you like to install selenoid and docker? [Y/n]
```

Шаг 5. Введите **y** для установки сервера selenium server в конфигурации по умолчанию. Введите **n**, если вы планируете установить selenium server отдельно (см. <https://github.com/aerokube/selenoid>).

```
Would you like to install minio? [Y/n]
```

Шаг 6. Введите **y** для установки сервера minio конфигурации по умолчанию. Введите **n**, если вы планируете установить S3-совместимый сервер отдельно или использовать облачное решение (см. <https://docs.min.io/>).

Когда скрипт установит все необходимые для работы сервисы, вы увидите следующее сообщение об успешной установке.

```
#####
### Software is installed successfully.      ###
### You are now ready to run.                ###
### Open http://localhost:3030 to see Admin panel. ###
#####
```

2.3.1.2 Запуск программы

Приложение устанавливается в виде системного сервиса.

Файлы конфигурации приложения находятся по пути `/etc/monitor/config.env`

Логи приложения пишутся в файлы в папке `/var/log/monitor/`

После установки приложение будет доступно по адресу <http://localhost:3000>

Пользователь создается автоматически:

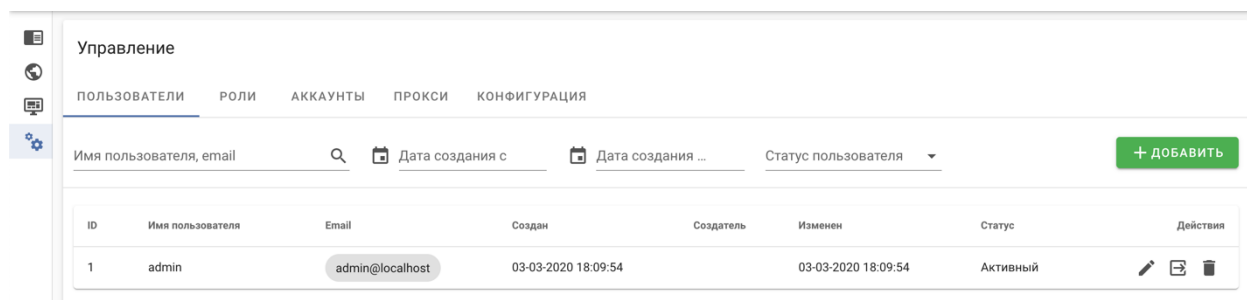
Логин – adminmonitor@nrис.ru

Пароль – Password2019

2.3.2 Управление ролями и пользователями

2.3.2.1 Управление пользователями

В разделе отображается список существующих пользователей с возможностью поиска пользователей по имени, email, дате создан, статусу пользователя (Рисунок 7).



Управление							
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ РОЛИ АККАУНТЫ ПРОКСИ КОНФИГУРАЦИЯ							
Имя пользователя, email		🔍	📅 Дата создания с	📅 Дата создания ...	Статус пользователя ▼		+ ДОБАВИТЬ
ID	Имя пользователя	Email	Создан	Создатель	Изменен	Статус	Действия
1	admin	admin@localhost	03-03-2020 18:09:54		03-03-2020 18:09:54	Активный	✎ 🗑️ ➕

Рисунок 7

В данном разделе возможно завершить текущие сессии пользователя.

Для добавления нового пользователя необходимо нажать кнопку «Добавить», для редактирования кнопку «Редактировать», соответственно (Рисунок 8).

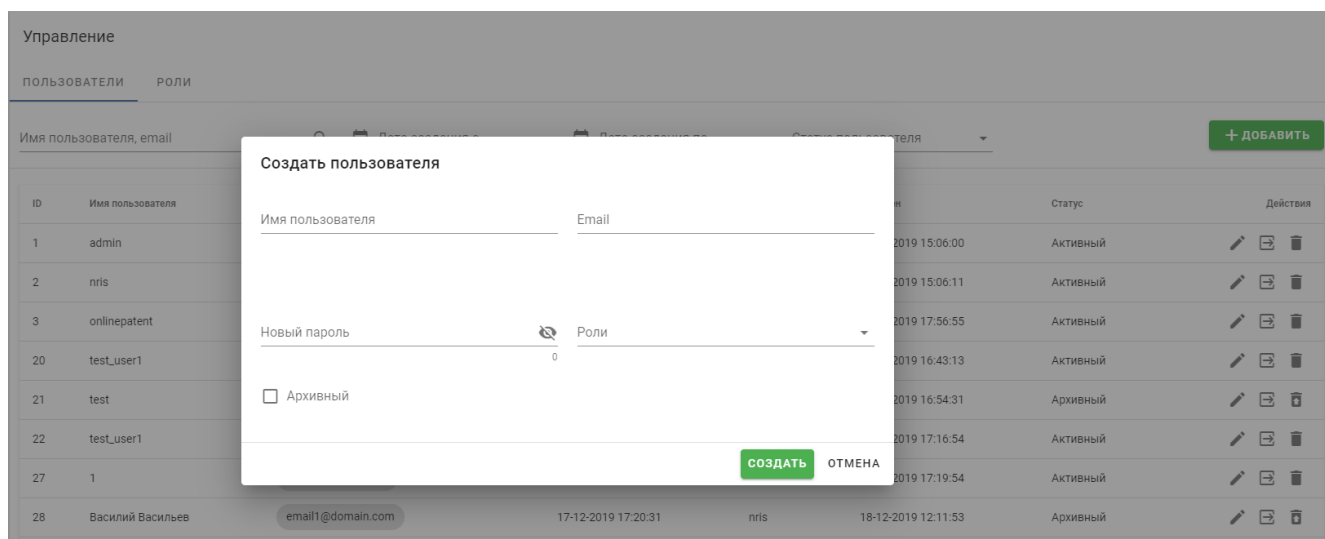


Рисунок 8

2.3.2.2 Управление ролями

В разделе доступна возможность управлять ролями пользователей (Рисунок 9) – добавление, редактирование, удаление ролей.

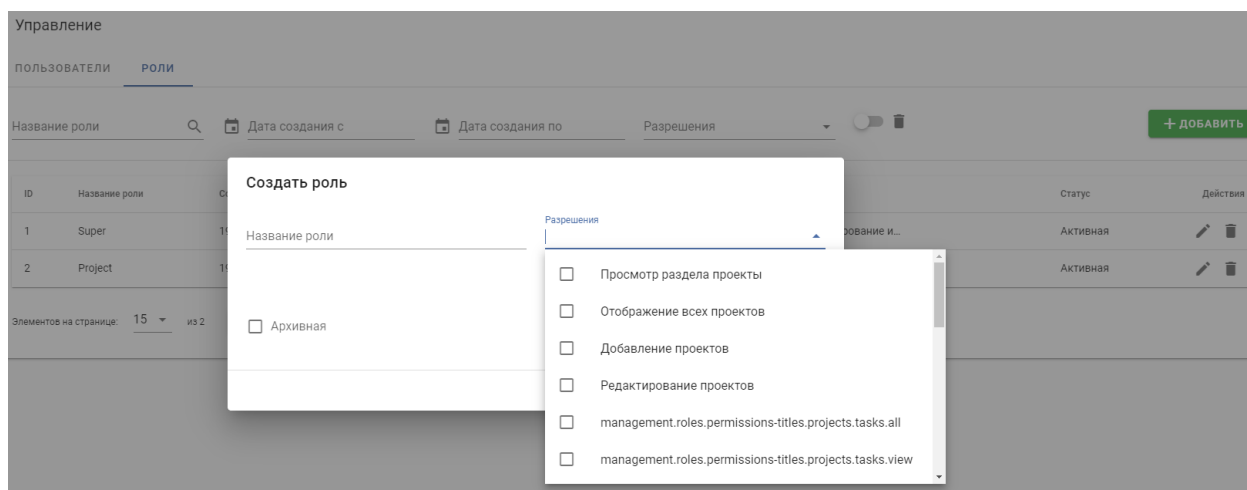


Рисунок 9

2.3.3 Раздел Мониторинг

В разделе «Мониторинг» отображается о текущем статусе всех проверок системы (включая активные задания и проверяемые ссылки).

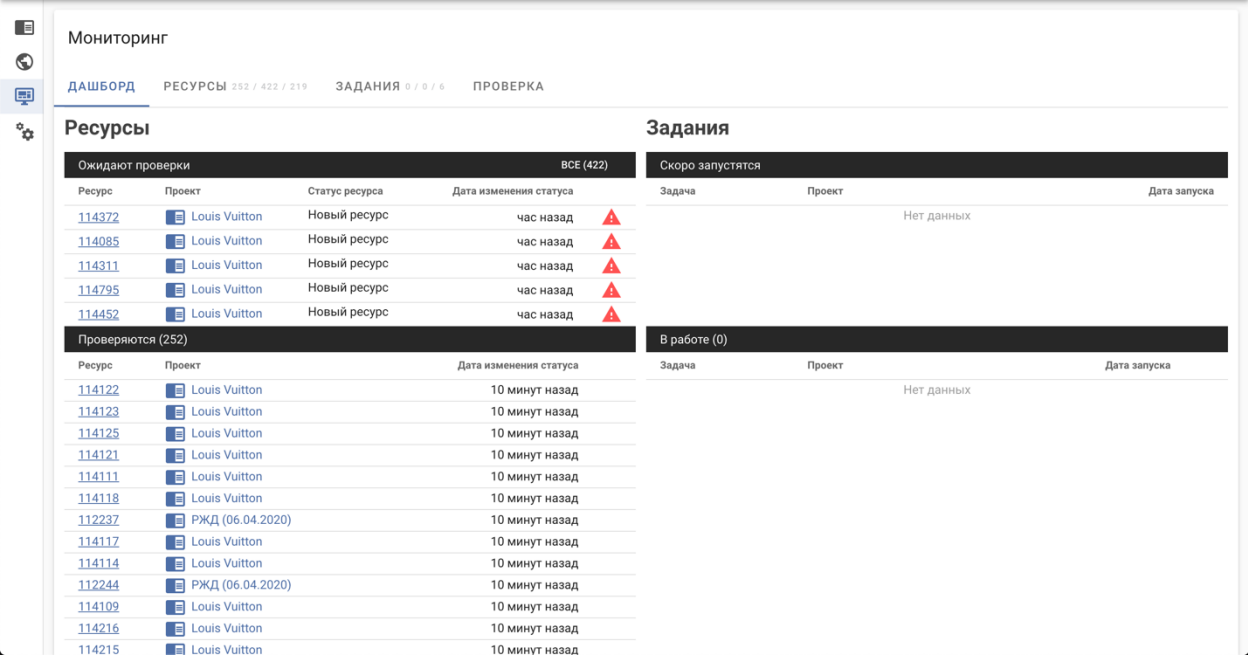


Рисунок 10

2.3.4 Управление прокси

Для полноценной работы сервисов Системы необходимо, чтобы были добавлены актуальные прокси-сервера.

В разделе Прокси отображается список всех прокси-серверов, которые доступны сейчас для системы.

Возможно добавление, редактирование или удаление прокси-серверов (Рисунок 11).



Рисунок 11

3 Жизненный цикл ПО

Основные этапы жизненного цикла ПО:

- Приобретение (заключение договора);
- Поставка (включая разворачивание версии ПО на мощностях заказчика, если это оговорено договором);
- Ввод в эксплуатацию;
- Эксплуатация;
- Сопровождение ПО.

3.1 Приобретение

Компания снабжает заказчика ПО только после заключения соответствующего договора между заказчиком и исполнителем.

На данном этапе оговариваются все особенности и доработки ПО, необходимые для заказчика.

3.2 Поставка

Осуществляется доработка ПО в соответствии с договором. Заказчику передается документация в соответствии с договором. Все доработки ПО происходят в соответствии с утверждённым релизным планом.

Осуществляется установка ПО для Заказчика.

3.2.1 Доработка и выпуск новых версий ПО

Жизненный цикл выпуска нового релиза ПО состоит из следующих основных частей:

1. Планирование релиза;
2. Разработка нового релиза;
3. Тестирование релиза;
4. Установка релиза на всех продуктовых средах пользователей.

Периодичность выпуска релизов может меняться в зависимости от объема планируемого релиза.

Выпуск новой версии продукта осуществляется посредством создания нового установочного архива, содержащего полностью обновленные компоненты продукта или часть обновленных и часть не обновленных компонентов.

Выпуск новой версии ПО происходит в случаях, когда в продукт вносятся существенные изменения функциональных возможностей или кардинально меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии. Так же выпуск новой версии компонента ПО происходит в случаях, когда в продукт вносятся несущественные изменения по отношению к предыдущей версии. Номер новой версии релиза автоматически берется из номера ревизии в репозитории продукта.

Выпуск новой сборки осуществляется при любом изменении компонента, в том числе в процессе отладки, и может не нести изменений функций компонента.

3.2.1.1 Планирование релиза

На этапе планирования релиза ответственными лицами со стороны команды разработки подготавливается список необходимых изменений, которые будут разработаны в рамках данного релиза.

Требования к будущим функциям актуализируются, детализируются и передаются в разработку.

3.2.1.2 Разработка нового релиза

В рамках данного этапа команда разработки занимается непосредственно изменением и обновлением кода ПО в соответствии с требованиями, подготовленными на этапе планирования.

Новые изменения кода добавляются в единый для команды разработки репозиторий кода, изменения добавляются на тест-сервер.

3.2.1.3 Тестирование релиза

Для проверки корректной работы системы осуществляется процесс тестирования изменений в соответствии с требованиями, подготовленными на этапе планирования.

Перед установкой релиза на продуктивную среду осуществляется регрессионное тестирование ПО, выявляется список ошибок и принимается решение о выпуске релиза.

3.2.1.4 Установка релиза на всех продуктивных средах заказчика

В случае успешного тестирования осуществляется обновление ПО на продуктивной среде.

Установкой занимается высококвалифицированный специалист от команды разработки.

После обновления ПО осуществляется смот тестирование на наличие явных ошибок на продуктивной среде.

3.3 Эксплуатация

После осуществления работоспособности ПО, осуществляется его передача для дальнейшей эксплуатации пользователями.

3.3.1 Эксплуатация и поддержка ПО

Поддержка ПО осуществляется только силами обученных специалистов, обладающих соответственными знаниями о работе ПО.

Поддержка ПО осуществляется только в случае действующего договора между Заказчиком и Исполнителем ПО.

Для того чтобы оставить заявку в службу технической поддержки, необходимо обратиться телефону и сообщить детали запроса.

Срок исправления замечания будет определен в зависимости от сложности проблемы и в дальнейшем согласован с Заказчиком.

Телефон службы поддержки: +7 (499) 686-02-48.

Адрес электронной почты службы технической поддержки:
support@nrис.ru.

3.3.2 Обучение пользователей

Обучение пользователей системы осуществляется специалистами Исполнителя. Пользователи должны обладать опытом работы с персональным компьютером, иметь представление о сети интернет.

По итогам обучения происходит проверка знаний пользователей и только после этого осуществляется доступ к Системе.

В случае если поддержкой ПО будет заниматься специалист со стороны администратора, он должен пройти соответствующее обучение и удовлетворять следующим требованиям:

- Опыт работы системным администратором с высоконагруженными облачными сервисами;
- Пониманием протоколов TCP/IP;
- Опыт установки и поддержки серверного программного обеспечения;
- Опыт администрирования SQL.