

SkyV Discovery

**Документация, содержащая описание процессов жизненного цикла
программного обеспечения,
в том числе процессов устранения неисправностей, совершенствования
программного обеспечения
и информации о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Версия 1.0

Москва, 2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие сведения о документе
 - 1.1. Назначение и область применения SkyV Discovery
 - 1.2. Функциональные возможности программного продукта
 - 1.3. Термины и сокращения
2. Описание процессов жизненного цикла ПО
 - 2.1. Проектирование
 - 2.2. Разработка программного обеспечения
 - 2.3. Тестирование
 - 2.4. Приобретение компонентов и средств разработки
 - 2.5. Поставка программного обеспечения
 - 2.6. Эксплуатация
 - 2.7. Документирование
 - 2.8. Обучение и квалификация персонала Исполнителя
 - 2.9. Поддержка версий и доработка
 - 2.10. Устранение сбойных ситуаций
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
4. Информация о совершенствовании ПО
5. Информация о персонале Исполнителя
6. Контакты разработчика
- Приложение 1. Порядок осуществления технической поддержки

1. Общие сведения о документе

Настоящий документ содержит описание процессов жизненного цикла программного обеспечения SkyV Discovery (далее - «SkyV Discovery», «Система», «Программный продукт» или «ПО»). Документ определяет порядок проектирования, разработки, тестирования, приобретения компонентов, поставки, эксплуатации, документирования, обучения и квалификации персонала Исполнителя, поддержки версий и доработки ПО, а также устранения сбойных ситуаций и технической поддержки.

Процессы, описанные в документе, выполняются компанией-разработчиком «Скайфолл Лабс» в рамках создания, развития и сопровождения ПО. Сведения о персонале приведены исключительно в отношении работников Исполнителя, участвующих в совершенствовании ПО, устранении сбойных ситуаций и технической поддержке. Персонал Заказчика не относится к персоналу, обеспечивающему поддержку SkyV Discovery со стороны разработчика.

Настоящий документ применяется совместно с эксплуатационной и технической документацией на SkyV Discovery, а также с условиями договоров на поставку и техническую поддержку ПО.

1.1. Назначение и область применения SkyV Discovery

SkyV Discovery предназначен для сбора и актуализации технической информации о сетевой инфраструктуре и устройствах посредством дискаверинга. Система обеспечивает настройку и запуск агентов сбора, получение результатов, контроль выполнения запусков, анализ журналов и просмотр обнаруженных объектов.

Сбор осуществляется в пределах выбранного метода, заданной области сети и полномочий, предоставленных для доступа к источникам данных. SkyV Discovery не предназначен для изменения конфигурации обнаруженных устройств: в рамках дискаверинга Система получает и обрабатывает доступные технические сведения.

1.2. Функциональные возможности программного продукта

Таблица 1 - Основные функциональные возможности SkyV Discovery

Функциональная область	Назначение
Управление пользователями и доступом	Создание и ведение учетных записей, назначение ролей, ограничение доступа к разделам и объектам Системы.
Реестр агентов	Создание, редактирование, копирование, присоединение агентов, предназначенных для выполнения сценариев дискаверинга.
Сбор по SNMP	Опрос устройств, доступных по SNMP, с использованием настроенных адресов, профилей учетных данных и профилей OID.
Сканирование NMAP	Обнаружение сетевых узлов, открытых портов и сетевых сервисов в разрешенных диапазонах.
Агентский сбор данных	Получение инвентаризационной информации от установленного программного агента, включая сведения об ОС, оборудовании, программном обеспечении, сети, процессах и сервисах в пределах настроек сбора.
Контроль работы агентов	Ручной и плановый запуск, просмотр последней активности, состояния, журнала запусков, сообщений об ошибках и предупреждений.
Работа с результатами	Просмотр реестра собранной информации, карточек обнаруженных объектов, поиск, фильтрация, сортировка, экспорт и повторный сбор.
Общие настройки	Настройка сетевых диапазонов, профилей учетных данных, параметров агентов, уведомлений, аудита действий и параметров хранения данных.

1.3. Термины и сокращения

Таблица 2 - Термины и сокращения

Термин / сокращение	Определение
ПО	Программное обеспечение SkyV Discovery.
Система	SkyV Discovery.

Термин / сокращение	Определение
Исполнитель	Компания «Скайфолл Лабс», осуществляющая разработку, совершенствование, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку ПО.
Заказчик	Лицо, приобретающее право использования SkyV Discovery и (или) услуги технической поддержки.
Агент	Настроенный в Системе источник или сценарий сбора технической информации.
Релиз	Версия ПО, подготовленная к поставке, развертыванию или предоставлению пользователям.
Инцидент	Событие, приведшее или способное привести к нарушению согласованного функционирования ПО или его отдельных функций.
ЗНО	Запрос на обслуживание: консультация, настройка, разъяснение, запрос на предоставление информации или выполнение иной поддерживаемой операции.

2. Описание процессов жизненного цикла ПО

Жизненный цикл SkyV Discovery поддерживается совокупностью взаимосвязанных процессов, охватывающих создание, поставку, эксплуатацию и сопровождение ПО. Результаты каждого процесса используются в последующих процессах: требования применяются при проектировании и разработке, проектные решения проверяются в ходе тестирования, релизы поставляются в контролируемом порядке, а обращения и результаты эксплуатации используются для совершенствования продукта.

Таблица 3 - Процессы жизненного цикла SkyV Discovery

Процесс	Результат процесса
Проектирование	Согласованные требования, проектные решения, описание архитектуры, модели данных, пользовательских сценариев и критериев приемки.
Разработка ПО	Исходный код, конфигурации, сборки, изменения схем данных и интеграционные компоненты, необходимые для реализации согласованных требований.
Тестирование	Подтверждение соответствия реализованных функций требованиям и решения о возможности включения изменений в релиз.
Приобретение	Проверенные и учтенные внешние компоненты, лицензии, средства разработки или иные ресурсы, допустимые к использованию в ПО.
Поставка	Подготовленная версия ПО, комплект поставки, сведения о составе изменений, инструкции по установке, обновлению и эксплуатации.
Эксплуатация	Функционирующая Система в среде Заказчика, результаты работы агентов, журналы, сведения об инцидентах и предложения по улучшению.
Документирование	Актуальная техническая, эксплуатационная и релизная документация.
Обучение и квалификация	Подготовленный персонал Исполнителя, обладающий компетенциями для разработки, тестирования, поддержки и устранения сбоев.
Поддержка версий и доработка	Исправления, обновления, новые версии и доработки ПО.
Устранение сбойных ситуаций	Восстановленная работоспособность, обходное решение, исправление дефекта и меры по предотвращению повторения.

2.1. Проектирование

Проектирование выполняется до начала реализации новой функции, изменения архитектуры, значимой доработки или подготовки нового компонента SkyV Discovery. Основанием для проектирования являются потребности развития продукта, требования Заказчиков, результаты анализа обращений, выявленные дефекты, изменения нормативных требований и инициативы Исполнителя.

В ходе проектирования Исполнитель определяет функциональные и нефункциональные требования, границы изменения, состав затрагиваемых компонентов, требования к безопасности и доступу, критерии приемки, порядок миграции и обратной совместимости. При необходимости прорабатываются варианты реализации и оцениваются риски для действующих сценариев работы.

Для SkyV Discovery проектирование включает, в том числе, проработку сценариев управления пользователями и ролями, настройки агентов SNMP, NMAP и агентского сбора, запуска агентов по расписанию и вручную, обработки результатов дискаверинга, работы с диапазонами и профилями учетных данных, аудита и уведомлений.

Результатами процесса являются постановки задач, проектные решения, прототипы пользовательских интерфейсов, описания интерфейсов взаимодействия, изменения модели данных и согласованные критерии приемки.

2.2. Разработка программного обеспечения

Разработка ПО выполняется на основании согласованных требований и проектных решений. Работы включают реализацию пользовательских интерфейсов, серверной логики, механизмов хранения и обработки данных, интеграционных интерфейсов, конфигураций и других компонентов, необходимых для работы Системы.

При выполнении разработки Исполнитель обеспечивает идентификацию изменений, ведение исходного кода и конфигураций в системе контроля версий, проведение внутренней проверки реализованных изменений и подготовку сборок для тестирования. Изменения, затрагивающие структуру данных или порядок обработки информации, сопровождаются необходимыми миграциями и инструкциями по их применению.

Разработка функционала SkyV Discovery может включать реализацию и доработку механизмов конфигурирования агентов, выполнения SNMP-опросов и NMAP-сканирования, приема данных от программных агентов, ведения реестра собранной информации, просмотра карточек обнаруженных объектов, поиска, фильтрации, экспорта, контроля активности, журналирования и уведомлений.

По завершении разработки изменения передаются в тестирование вместе с описанием реализованного функционала, условиями проверки и известными ограничениями.

2.3. Тестирование

Тестирование проводится для подтверждения соответствия реализованного функционала требованиям, проектным решениям и критериям приемки. Объем и глубина тестирования определяются характером изменения, степенью влияния на действующие функции и уровнем рисков.

В рамках тестирования могут выполняться функциональное, интеграционное, регрессионное, приемочное, нагрузочное и иные виды проверок, необходимые для конкретного релиза. Особое внимание уделяется сценариям авторизации и разграничения доступа, созданию и запуску агентов, подключению к источникам данных, обработке ошибок, формированию журналов, отображению результатов и сохранению данных.

Для изменений, связанных с дискаверигом, проверяются корректность работы в разрешенных сетевых диапазонах, обработка недоступности устройств, ошибок аутентификации, превышения таймаутов, неполных результатов сбора и повторных запусков. Результаты тестирования регистрируются; дефекты передаются в разработку и повторно проверяются после исправления.

Решение о готовности изменения к включению в релиз принимается после выполнения согласованных критериев приемки и устранения критичных замечаний либо оформления решения по известным ограничениям.

2.4. Приобретение компонентов и средств разработки

Приобретение в рамках жизненного цикла SkyV Discovery относится к выбору, получению и учету внешних программных компонентов, библиотек, лицензий, средств разработки, средств тестирования, инфраструктурных ресурсов и иных материалов, использование которых необходимо для создания, поставки или сопровождения ПО.

Перед включением внешнего компонента в состав ПО или технологический процесс Исполнитель оценивает его применимость, совместимость с архитектурой SkyV Discovery, условия лицензирования, наличие ограничений, влияние на безопасность и сопровождение. Решение об использовании компонента принимается уполномоченными специалистами Исполнителя в пределах их компетенции.

Исполнитель ведет учет используемых компонентов и версий в объеме, необходимом для воспроизводимости сборок, управления обновлениями и устранения уязвимостей или ошибок сторонних компонентов. Обновление таких компонентов выполняется в рамках управляемых изменений и сопровождается необходимым тестированием.

2.5. Поставка программного обеспечения

Поставка SkyV Discovery осуществляется в составе релиза, подготовленного Исполнителем. В состав поставки, в зависимости от условий договора и варианта развертывания, могут входить дистрибутивы или образы ПО, конфигурационные материалы, инструкции по установке и обновлению, описание версии, эксплуатационная документация и сведения о поддерживаемых условиях эксплуатации.

Перед поставкой Исполнитель формирует состав релиза, проводит проверку готовности, фиксирует версию и перечень изменений, определяет порядок развертывания, а также действия по отмене или исправлению неуспешного обновления. Поставка не должна включать учетные данные, секреты или иные защищаемые сведения Заказчика, если их передача не согласована отдельно и не защищена установленными процедурами.

После установки или обновления в среде Заказчика может выполняться проверка доступности Системы и ключевых сценариев: входа пользователей, доступа к реестру агентов, запуска тестового агента, отображения статуса запуска и просмотра результатов. Конкретный состав приемочных действий определяется условиями поставки и технической поддержки.

2.6. Эксплуатация

Эксплуатация SkyV Discovery осуществляется Заказчиком в соответствии с эксплуатационной документацией и настройками, выполненными при внедрении. Исполнитель обеспечивает

сопровождение ПО в пределах приобретенного уровня технической поддержки, а также использует результаты эксплуатации для анализа качества продукта и планирования улучшений.

К основным операциям эксплуатации относятся: управление учетными записями и ролями; создание и настройка агентов; ведение сетевых диапазонов и профилей учетных данных; ручной и плановый запуск агентов; контроль последней активности; анализ журнала запусков; просмотр, поиск, фильтрация и экспорт собранной информации; настройка уведомлений и общих параметров.

При работе с агентами Система использует заданные параметры подключения, области сбора, расписания, тайм-ауты и количество повторных попыток. Эксплуатация NMAP-агентов выполняется только в диапазонах, разрешенных для сканирования правилами Заказчика. При эксплуатации сохраняются записи аудита и технические журналы в соответствии с настроенными сроками хранения.

2.7. Документирование

Документирование сопровождает все процессы жизненного цикла SkyV Discovery. Исполнитель разрабатывает, актуализирует и хранит документацию в объеме, необходимом для разработки, поставки, эксплуатации и поддержки ПО.

Таблица 4 - Основные виды документации

Вид документации	Назначение
Эксплуатационная документация	Описывает назначение Системы, функции, порядок входа, настройки пользователей, агентов, диапазонов, профилей учетных данных, просмотра результатов и действий при типовых ошибках.
Техническая документация	Содержит сведения, необходимые для проектирования, разработки, развертывания, обновления и сопровождения компонентов ПО.
Документация по релизу	Фиксирует версию, состав изменений, ограничения, порядок установки или обновления, известные особенности и действия по откату.
Документация по тестированию	Содержит сценарии, результаты проверок, сведения о дефектах и подтверждение выполнения критериев приемки.
Документация технической поддержки	Определяет порядок регистрации обращений, классификацию инцидентов, каналы взаимодействия, уровень обслуживания и порядок эскалации.

Документация пересматривается при выпуске новых версий, изменении функционала, архитектуры, порядка поставки, условий поддержки или обнаружении необходимости уточнения инструкций.

2.8. Обучение и квалификация персонала Исполнителя

Обучение и поддержание квалификации относятся к персоналу Исполнителя, задействованному в проектировании, разработке, тестировании, поставке, совершенствовании SkyV Discovery, устранении сбойных ситуаций и технической поддержке. Заказчик самостоятельно определяет порядок обучения собственных пользователей; персонал Заказчика не включается в состав персонала, обеспечивающего жизненный цикл ПО со стороны разработчика.

Исполнитель обеспечивает ввод сотрудников в проект, ознакомление с архитектурой и функциональными особенностями SkyV Discovery, изучение требований к информационной безопасности, порядка работы с исходным кодом, релизами, обращениями и эксплуатационной документацией. При изменении технологий, процессов или функционала организуется целевое обучение либо передача знаний ответственными специалистами.

Компетенции сотрудников подтверждаются выполнением задач под контролем более опытных коллег, участием в проверках, анализом результатов работ и, при необходимости, внутренней аттестацией или внешним обучением по используемым технологиям.

2.9. Поддержка версий и доработка

Поддержка версий SkyV Discovery включает сопровождение поставленных релизов в пределах условий технической поддержки, анализ совместимости, подготовку обновлений, выпуск исправлений и доведение до Заказчиков информации о доступных версиях, изменениях и ограничениях.

Доработка ПО инициируется на основании предложений по развитию, обращений Заказчиков, выявленных ошибок, результатов эксплуатации, требований безопасности и внутренних планов развития. Каждое изменение проходит регистрацию, анализ, оценку влияния, проектирование, разработку, тестирование, включение в релиз и документирование.

При доработке функционала SkyV Discovery Исполнитель учитывает сохранение работоспособности действующих сценариев, в том числе настроенных агентов, сетевых диапазонов, профилей учетных данных, расписаний, результатов сбора, прав доступа и журналов. Если изменение требует действий в среде Заказчика, порядок таких действий включается в документацию к релизу.

2.10. Устранение сбойных ситуаций

Сбойной ситуацией признается состояние, при котором SkyV Discovery или отдельная функция работает не в соответствии с заявленным назначением, недоступна либо имеет существенное снижение качества работы. Сбойная ситуация может быть выявлена средствами мониторинга, сотрудниками Исполнителя, Заказчиком или в ходе выполнения плановых работ.

Процесс устранения сбойных ситуаций включает регистрацию события, классификацию и определение приоритета, сбор диагностических данных, воспроизведение проблемы при возможности, анализ причин, подготовку обходного решения или исправления, тестирование, выпуск исправления, восстановление работоспособности и закрытие обращения.

При возникновении проблем, связанных с конкретным агентом, в ходе диагностики могут анализироваться настройки адресов и диапазонов, параметры подключения, профили учетных данных, состояние сетевой доступности, расписание, тайм-ауты, количество повторных попыток, журнал запуска и полученные сообщения об ошибках. Для программного агента также проверяются регистрация, доступность канала связи и время последней связи.

Значимые инциденты эскалируются ответственному сотруднику Исполнителя. После восстановления работоспособности Исполнитель анализирует причины, оценивает необходимость внесения изменений в код, конфигурации, документацию, тестовые сценарии и процедуры мониторинга.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации SkyV Discovery, регистрируются в системе учета обращений или иной согласованной системе регистрации запросов. Для каждой записи фиксируются сведения, достаточные для анализа: описание проявления, условия возникновения, время, затронутые функции, приоритет, доступные журналы и результаты первичной диагностики.

Исполнитель классифицирует обращение как инцидент, дефект, запрос на обслуживание или предложение по развитию. Дефекты и ошибки, требующие изменения ПО, включаются в реестр дефектов и план работ по устранению. При наличии технической возможности и приемлемом уровне риска Исполнитель может предложить обходное решение до подготовки постоянного исправления.

Исправление проходит разработку и тестирование. Версия ПО с устраненным дефектом предоставляется Заказчику в рамках приобретенных прав использования и пакета технической поддержки, если иное не определено условиями договора. Порядок обращения в службу технической поддержки приведен в Приложении 1 к настоящему документу.

Таблица 5 - Порядок обработки неисправности

Этап	Содержание работ
Регистрация	Фиксация обращения, идентификация заявителя, затронутой версии, функции и условий возникновения.
Классификация и приоритезация	Определение типа обращения, влияния, срочности и необходимости эскалации.
Диагностика	Сбор и анализ журналов, параметров конфигурации, результатов запусков агентов и иных доступных данных.
Временное решение	При возможности предоставление обходного решения или рекомендаций по снижению влияния инцидента.

Этап	Содержание работ
Исправление	Разработка, тестирование и включение исправления в релиз или внеочередное обновление.
Закрытие и анализ	Подтверждение результата, уведомление Заказчика, анализ причин и определение профилактических мер.

4. Информация о совершенствовании ПО

SkyV Discovery регулярно развивается: совершенствуются механизмы дискаверинга, управление агентами, работа с результатами сбора, пользовательские интерфейсы, контроль запуска и журналирование, а также средства администрирования, уведомлений и аудита. Модернизация может быть направлена на расширение функциональных возможностей, повышение надежности, производительности, безопасности, удобства эксплуатации и совместимости с поддерживаемыми технологиями.

Пользователи могут направлять предложения по совершенствованию SkyV Discovery в службу технической поддержки по адресу support@skyflabs.ru. Каждое предложение рассматривается Исполнителем; при признании целесообразности и технической реализуемости оно может быть включено в план развития ПО.

В рамках совершенствования ПО Исполнитель выполняет следующие виды работ:

- выявление и исправление ошибок в функционировании Программного продукта;
- анализ предложений по изменению и дополнению функционала SkyV Discovery;
- модернизацию ПО в связи с потребностями пользователей, изменениями технологических требований, требований безопасности или законодательства;
- подготовку и выпуск новых версий (релизов) Программного продукта;
- актуализацию эксплуатационной и технической документации;
- предоставление пользователям информации о составе изменений, ограничениях и порядке обновления;
- предоставление неисключительных прав использования новых версий ПО в соответствии с условиями договоров и приобретенными правами.

5. Информация о персонале Исполнителя

В процессах проектирования, разработки, тестирования, поставки, сопровождения и совершенствования SkyV Discovery задействованы работники компании «Скайфолл Лабс». Состав команды и распределение задач могут изменяться в зависимости от объема работ, однако перечисленные ниже роли обеспечивают выполнение функций, необходимых для развития ПО, устранения сбойных ситуаций и технической поддержки.

Информация в настоящем разделе относится только к персоналу Исполнителя. Сотрудники Заказчика могут участвовать в приемке, предоставлении исходных данных и взаимодействии по обращениям, но не являются персоналом организации-разработчика, осуществляющей совершенствование ПО, устранение сбоев и техническую поддержку.

Таблица 6 - Роли персонала Исполнителя и участие в процессах

№	Роль	Участие в процессах
1	Руководитель разработки / менеджер продукта	Планирование развития ПО, приоритезация инициатив и дефектов, координация релизов, принятие решений по значимым изменениям и инцидентам.
2	Системный архитектор	Проектирование ключевых технических решений, анализ влияния изменений на архитектуру, данные, интеграции, производительность и безопасность.
3	Системный аналитик	Сбор и формализация требований, подготовка постановок на разработку, описание пользовательских сценариев, критериев приемки и изменений документации.
4	DevOps-инженер	Поддержание работоспособности сред разработки, тестирования и демонстрации; участие в развертывании, мониторинге, диагностике инцидентов и поставке релизов.
5	Разработчик фронтенда	Реализация пользовательских интерфейсов и клиентской логики; участие в устранении дефектов и анализе инцидентов в пределах своей зоны ответственности.
6	Разработчик бэкенда	Реализация серверной логики, механизмов обработки и хранения данных, интеграционных интерфейсов; участие в устранении дефектов и анализе инцидентов.
7	Специалист по тестированию	Планирование и выполнение тестирования, регистрация дефектов, повторная проверка исправлений, участие в оценке качества релизов и восстановлении после инцидентов.
8	Специалист технической поддержки	Прием и обработка обращений, первичная и углубленная диагностика, информирование Заказчиков, эскалация, контроль выполнения работ по инцидентам и ЗНО.
9	Технический писатель	Подготовка и актуализация эксплуатационной, технической и релизной документации, включая материалы по новым функциям и измененным процедурам.

6. Контакты разработчика

Компания «Скайфолл Лабс» обладает собственной Службой технической поддержки, обеспечивающей поддержку программных решений собственной разработки, включая SkyV Discovery.

- Режим работы 8*5 (с возможностью перехода на режим 24*7*365);
- Русскоговорящий персонал;
- Собственная система регистрации обращений (возможно использование системы регистрации обращений Заказчика).

Контакты компании-разработчика:

Официальный сайт: skyflabs.ru

Электронная почта службы поддержки: support@skyflabs.ru

Телефон: +7 (495) 109-47-17

Приложение 1. Порядок осуществления технической поддержки

1. Уровень обслуживания

Стандартный уровень технического обслуживания при устранении инцидентов и выполнении запросов на обслуживание (ЗНО) SkyV Discovery приведен в таблице ниже. Указанные сроки являются крайними гарантированными сроками выполнения запросов в рамках указанного режима работы, если иной порядок не установлен договором.

Таблица 7 - Требования к уровню обслуживания

№	Категория запроса	Виды запроса	Режим работы по запросам	Время решения
1	Инцидент	Полная недоступность услуги Системы	9*5 (09:00-18:00, московское время)	4 часа, согласно режиму работы
	Инцидент	Неработоспособность каких-либо функций SkyV Discovery	9*5 (09:00-18:00, московское время)	16 часов, согласно режиму работы
	Инцидент	Частичная недоступность SkyV Discovery	9*5 (09:00-18:00, московское время)	16 часов, согласно режиму работы
2	ЗНО	Консультации ключевых пользователей SkyV Discovery по работе с Системой	9*5 (09:00-18:00, московское время)	12 часов, согласно режиму работы
	ЗНО	Консультации технических специалистов Заказчика по вопросам интеграций, обновления и иным вопросам эксплуатации	9*5 (09:00-18:00, московское время)	24 часа, согласно режиму работы

В случае, если сообщение о полной или частичной недоступности SkyV Discovery подается уполномоченным сотрудником Заказчика с использованием альтернативного канала подачи обращения, срок исполнения запроса исчисляется с момента регистрации запроса в согласованной системе управления обращениями Исполнителя. Номер, дата и время подачи запроса фиксируются в уведомлении, направляемом на адрес уполномоченного сотрудника Заказчика, подавшего запрос.

Полной недоступностью SkyV Discovery признается невозможность использования Системы всеми или подавляющим большинством пользователей, если недоступность не вызвана причинами, находящимися вне зоны ответственности Исполнителя, включая повреждение каналов связи, отказ оборудования Заказчика, отсутствие доступа к корпоративной сети или иные внешние обстоятельства.

Частичной недоступностью SkyV Discovery признается инцидент, приводящий к невозможности использования Системы более чем одним пользователем либо к нарушению выполнения значимого поддерживаемого сценария.

2. Условия оказания услуг

Для работы с инцидентами, проблемами, ЗНО и запросами на изменение работники Исполнителя используют систему регистрации запросов Исполнителя или альтернативную систему, предоставленную Заказчиком и согласованную сторонами. Согласованная система регистрации запросов определяется в течение 5 (пяти) рабочих дней после подписания договора технической поддержки Системы, если иной срок не установлен договором.

Исполнитель обеспечивает прием от уполномоченных специалистов Заказчика информации о полной или частичной недоступности Системы в режиме 24*7 посредством электронной почты и системы регистрации запросов. Перечень уполномоченных специалистов Заказчика с контактной информацией формируется Заказчиком и направляется Исполнителю после заключения договора технической поддержки в течение 5 (пяти) рабочих дней, если иной порядок не установлен договором.

Для координации работ Исполнителя назначается ответственный сотрудник. Он контролирует выполнение работ по инцидентам, проблемам, ЗНО и запросам на изменения. При необходимости к работам привлекаются специалисты разработки, тестирования, DevOps и технической документации в пределах их компетенций.

3. Требования информационной безопасности

В рамках сопровождения SkyV Discovery Исполнитель и Заказчик обеспечивают выполнение требований федерального законодательства, нормативных правовых актов регуляторов в области

защиты информации и персональных данных, а также согласованных сторонами требований информационной безопасности.

При взаимодействии по технической поддержке стороны используют только согласованные каналы передачи информации. Доступ к журналам, конфигурациям, учетным данным, результатам дискаверинга и иным техническим сведениям предоставляется в минимально необходимом объеме и только уполномоченным лицам. Учетные данные и секреты не должны передаваться в открытом виде в текстах обращений, комментариях или эксплуатационных документах.