

Процесс 22

Обеспечение поддержки
программного обеспечения при
эксплуатации пользователями



Цель (п. 5.22.1)

2

- Обеспечение технической поддержки ПО при его эксплуатации с целью устранения выявляемых в ходе использования и обновления ПО недостатков.

Требования (п. 5.22.2)

1. Разработать регламент технической поддержки.
2. Организовать работу службы технической поддержки.
3. Разработать процедуру оповещения пользователей о выпуске обновлений (включая обновления безопасности) и необходимости их установки.

4. Организовывать обучение специалистов службы технической поддержки работе с поставляемым ПО, особенностям его установки и функционирования, ограничениям и указаниям по эксплуатации.
5. Разработать процедуру информирования пользователей ПО о выявленных уязвимостях и способах реализации мер по их нейтрализации до разработки обновлений безопасности, устраняющих уязвимость, по установленным каналам взаимодействия.

1. Регламент технической поддержки должен содержать следующие сведения:

- обязанности сотрудников и их роли при оказании технической поддержки;
- описание организации службы технической поддержки: режим работы, сроки оказания услуг по технической поддержке пользователей, иная информация об организации службы технической поддержки;
- используемые инструменты;
- описание процедуры взаимодействия службы технической поддержки с пользователями (способы получения обращений пользователей, процесс обработки поступающих сообщений и др.);

1. Регламент технической поддержки должен содержать следующие сведения:

- описание процедур оповещения пользователей о выпуске обновлений (включая обновления безопасности) и необходимости их установки;
- описание процедур информирования пользователей ПО о выявленных уязвимостях и способах реализации мер по их нейтрализации **до разработки обновлений безопасности**, устраняющих уязвимость, по установленным каналам взаимодействия;
- информацию об обучении сотрудников службы технической поддержки.

2. Артефактами реализации требований, **подтверждающими наличие технической поддержки:**

- записи о наличии должностей сотрудников технической поддержки в штатном расписании организации,
- документированные факты оказания конкретных услуг по технической поддержке пользователей,
- иные факты и документированные материалы.

3. Артефакты реализации требований, подтверждающие наличие внедренных **процессов оповещения пользователей**, должны содержать информацию:

- об используемых каналах взаимодействия с пользователями при выпуске обновлений (включая обновления безопасности);
- о необходимости их установки.

4. Артефакты реализации требований, подтверждающие **наличие процессов обучения специалистов службы технической поддержки**, могут содержать:

- информацию о пройденных семинарах, вебинарах, курсах или иную информацию, подтверждающую умения и знания специалистов службы технической поддержки, необходимые для работы с поставляемым ПО;
- особенности установки и функционирования ПО;
- ограничения и указания по эксплуатации.

5. Артефакты реализации требований, подтверждающие **наличие процессов информирования пользователей ПО о выявленных уязвимостях**, должны содержать:

- информацию об используемых каналах взаимодействия с пользователями;
- информацию о способах реализации мер по нейтрализации выявленных уязвимостей до разработки обновлений безопасности, устраняющих их.

Для соблюдения требований необходимо:

- разработать **регламент** технической поддержки и, опираясь на него, **организовать работу** и **обучение** службы ТП;
- внедрить процедуру **оповещения пользователей о выпуске обновлений** (в т.ч. безопасности) и необходимости их установки;
- разработать процедуру **информирования пользователей о выявленных уязвимостях** и мерах их нейтрализации до выхода исправляющих обновлений.

Реализация нашей технической поддержки

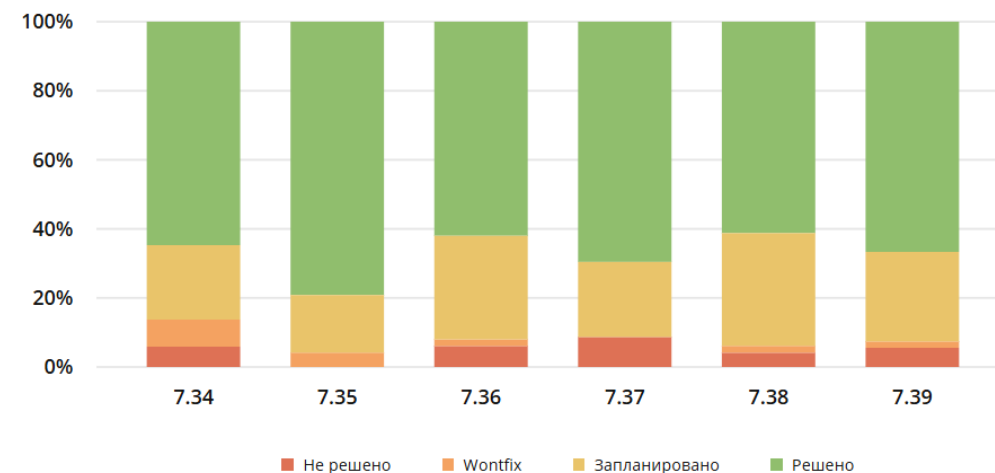
- **внутренний регламент**, который опирается на многолетний опыт работы с нашими клиентами;
- наличие **отдела технической поддержки**, специализирующегося на решении запросов клиентов;
- **связь с клиентами и их оповещение** производится с помощью нашего специализированного ПО, что позволяет эффективно решать заявки по улучшению анализатора.

Обязанности технической поддержки в PVS-Studio

- устранение проблем пользователей при использовании нашего ПО;
- помощь в интеграции анализатора в процессы компании клиента;
- добавление и улучшения функционала анализатора на основе заявок клиентов;
- приоритезация заявок по критичности и/или типу лицензии клиента;
- регулярное оповещение клиентов о ходе выполнения запросов и обновлении ПО;
- решение вопросов лицензирования и цен нашего ПО.

Статистика технической поддержки

- мы собираем статистику по запросам пользователей за релиз и выкладываем на сайт вместе со списком изменений для демонстрации работы ТП;
- по графику видно, что не все заявки могут быть обработаны за один релиз;
- поэтому у нас регламентированы приоритеты, чтобы не оставить без внимания наиболее критичные заявки;
- поэтому у нас регламентированы приоритеты, чтобы не оставить без внимания наиболее критичные заявки;



Источник: <https://pvs-studio.ru/ru/pvs-studio/support/>



Q/A

pvs-studio.ru

habr.com/companies/pvs-studio

