

Арис Офис

Описание процессов жизненного цикла

Приложение к заявлению о включении ПО в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных (ПП РФ № 1236). Класс ПО 06.03 «Офисные пакеты».

Правообладатель: ООО «СФЕРА» (ИНН 7751237158) · reestr.digital.gov.ru

Содержание

Описание процессов жизненного цикла ПО «Арис Офис» 3

1. Общие положения 3

2. Процессы жизненного цикла 3

3. Категории неисправностей и сроки реакции (SLA, типовой) 4

4. Каналы технической поддержки 4

5. Персонал, необходимый для поддержки ЖЦ 5

6. Хранение и защита данных 5

Описание процессов жизненного цикла ПО «Арис Офис»

Документ для Единого реестра российского ПО (ПП РФ № 1236). Обязательное приложение — описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, включая устранение неисправностей, совершенствование, а также сведения о персонале, необходимом для поддержки. Правообладатель — ООО «СФЕРА» (ИНН 7751237158, ОГРН 1227700723931). Техническая поддержка: office@arisweb.ru, сайт office.arisweb.ru.

1. Общие положения

Поддержание жизненного цикла (ЖЦ) ПО «Арис Офис» осуществляется **правообладателем — российским лицом** — на территории Российской Федерации. Процессы ЖЦ построены в соответствии с практиками ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207 и охватывают разработку, тестирование, выпуск, развёртывание, сопровождение, устранение неисправностей и развитие продукта.

Принципиально для реестра (требования ПП РФ № 1236, п. 4.5–4.7):

- Сопровождение, обновление и модернизация ПО **не зависят от иностранных лиц** и выполняются правообладателем в РФ.
- Обновления распространяются с инфраструктуры правообладателя на территории РФ; принудительное управление/обновление из-за рубежа отсутствует.
- Гарантийная и техническая поддержка оказываются на территории РФ на русском языке.

2. Процессы жизненного цикла

2.1 Разработка

- Ведение исходного кода в системе контроля версий (Git), монорепозиторий.
- Кодовая база: десктоп-ядро (C++/Qt), модули безопасности (Rust), backend (Python/FastAPI), веб-клиент и расширение, десктоп-агент (Rust).
- Код-ревью изменений; ведение `CHANGELOG.md`; семантическое версионирование (X.Y.Z).

2.2 Тестирование и контроль качества

- Автотесты: модульные тесты ядра (C++ ctest), тесты модулей безопасности (Rust), тесты backend (Python), интеграционные тесты.
- Непрерывная интеграция (CI) под несколько ОС (Windows, Linux: Ubuntu/ALT) — `.github/workflows/ci.yml`.
- Контроль качества открытия документов (корпус-проверка ≥99 %), тесты сканера угроз на наборе вредоносных PDF, проверка лицензионной чистоты компонентов.

2.3 Выпуск (релиз)

- Сборка дистрибутивов: установщик Windows (NSIS), пакеты/контейнеры для российских ОС (Astra, РЕД, ALT — `packaging/docker/*`).
- Подпись кода (Authenticode) — при наличии сертификата.

- Фиксация версии, формирование примечаний к выпуску, обновление документации.

2.4 Развёртывание и обновление

- Установка по 02-инструкция-по-установке.md.
- Обновления: новые версии распространяются через инфраструктуру правообладателя (загрузка с сайта/

внутреннего репозитория организации); планируется автообновление десктопа.

- Серверная часть обновляется заменой контейнерных образов с миграциями БД.

2.5 Сопровождение и устранение неисправностей

- Приём обращений по каналам поддержки (§4).
- Регистрация обращения → диагностика (с использованием журналов работы) → классификация (инцидент/ошибка/запрос на доработку) → исправление → выпуск обновления/исправления → уведомление пользователя.
- Ведение реестра дефектов и запросов; приоритизация по критичности.

2.6 Совершенствование (развитие)

- Развитие продукта по дорожной карте (docs/04-ROADMAP.md, docs/08-MASTER-PLAN.md): ВВОД НОВЫХ модулей платформы (см. 01-ОПИСАНИЕ-ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ-ХАРАКТЕРИСТИК.md §6), улучшение функций, поддержка новых ОС и аппаратных платформ (в т.ч. Эльбрус).

2.7 Вывод из эксплуатации

- Поддержка версий по политике версионирования; уведомление пользователей о прекращении поддержки устаревших версий с рекомендацией перехода на актуальную.

3. Категории неисправностей и сроки реакции (SLA, типовой)

Ниже приведены типовые значения SLA; конкретные значения фиксируются в договоре (оферте) с заказчиком.

Категория	Описание	Реакция	Устранение/обход
Критическая	Неработоспособность ПО / потеря данных	до 4 рабочих часов	до 2 рабочих дней (или обходной путь)
Высокая	Существенное нарушение функции	до 1 рабочего дня	до 5 рабочих дней
Средняя	Частное нарушение, есть обходной путь	до 3 рабочих дней	в плановом обновлении
Низкая	Замечание/пожелание	до 5 рабочих дней	по плану развития

4. Каналы технической поддержки

Канал	Значение
Электронная почта поддержки	office@arisweb.ru
Сайт продукта	https://office.arisweb.ru (раздел «Поддержка»)
Телефон	+7 (977) 326-69-09

Канал	Значение
Часы работы	рабочие дни 09:00–18:00, часовой пояс МСК (UTC+3)

Поддержка ведётся на русском языке, силами персонала правообладателя на территории РФ.

5. Персонал, необходимый для поддержки ЖЦ

Поддержание ЖЦ обеспечивается штатом правообладателя со следующими ролями (численность — по фактическому штатному расписанию):

Роль	Зона ответственности
Руководитель продукта	планирование развития, приоритизация, релизы
Разработчики (C++/Qt, Rust, Python/backend, frontend)	реализация и сопровождение кода
Инженер по тестированию (QA)	тестирование, контроль качества, регрессии
DevOps/инфраструктура	CI/CD, сборка, развёртывание, мониторинг
Специалист технической поддержки	приём и обработка обращений пользователей
Специалист по информационной безопасности	контроль безопасности, обновления компонентов

Квалификация персонала — профильное образование/опыт в разработке и сопровождении ПО.

6. Хранение и защита данных

- Локальные данные — в хранилище рабочего места (SQLite); серверные — в PostgreSQL с изоляцией по организациям (RLS) в российском облаке/on-prem.
- Документы в облаке — в объектном хранилище РФ с версионированием.
- ИИ-обработка — на российских моделях; иностранные провайдеры в гос-конфигурации отключены.
- Безопасность: сканер угроз, шифрование AES-256, санитизация; ГОСТ-криптография (КриптоПро) — по дорожной карте.

Связанные документы: 00–03. Источники: docs/04-ROADMAP.md, docs/08-MASTER-PLAN.md, .github/workflows/ci.yml, CHANGELOG.md, THIRD_PARTY_NOTICES.md.