PUZZLE SOFT

ИНН 1683022150 ОГРН 1241600032475

420500, Республика Татарстан, Верхнеуслонский р-н, г Иннополис, Университетская ул, д. 5, этаж 1 помещ., раб.место 115, 12/5

Руководство пользователя

Платформы автоматизации контроля соответствия требованиям «ИСА-ВИЗОР»

на 7 листах

Казань, 2026

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ 3
1. ЗАГРУЗКА ПО 3
2. ЗАПУСК ПО 3
3. ВЫПОЛНЕНИЕ ПО 3
4. ОСТАНОВКА И УДАЛЕНИЕ ПО 3
5. РЕШЕНИЕ ТИПОВЫХ ПРОБЛЕМ 4
6. СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХПОДДЕРЖКУ И ГРАФИК ЕЕ РАБОТЫ 5
ПРИЛОЖЕНИЕ А 7

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее руководство пользователя предназначено для эксплуатации экземпляра ПО ИСА-ВИЗОР. Документ описывает ключевые этапы работы с платформой: от загрузки и запуска до остановки и удаления.

ИСА-ВИЗОР - RegTech-платформа для автоматизации контроля соответствия требованиям ИБ, включая аудиты, анализ зрелости процессов и хранение доказательной базы. Она работает через веб-браузер (SaaS или on-premise).

1. ЗАГРУЗКА ПО

Поскольку ИСА-ВИЗОР является веб-платформой, предназначенной для автоматизации аудита информационной безопасности, ее загрузка и запуск зависят от варианта развертывания: облачный (SaaS) или локальный (on-premise). Локальная установка не требуется для SaaS-версии - платформа доступна через браузер. Для on-premise-версии необходимо развернуть систему на сервере организации. Загрузка и развёртывание ИСА-ВИЗОР выполняются системным администратором организации-заказчика. Пользователям установка программного обеспечения не требуется — платформа доступна через веб-браузер по ссылке, полученной от администратора

2. ЗАПУСК ПО

После загрузки платформы запуск ИСА-ВИЗОР осуществляется через авторизацию в веб-интерфейсе. Процесс зависит от варианта развертывания (SaaS или on-premise), но в обоих случаях необходим ввод учетных данных и инициализация сессии для запуска ПО. Платформа поддерживает разные роли пользователя, что определяет доступные функции.

3. ВЫПОЛНЕНИЕ ПО

В качестве выполнения ПО предлагается типовой сценарий использования системы для проведения аудита (см. Приложение А).

4. ОСТАНОВКА И УДАЛЕНИЕ ПО

Так как ИСА-ВИЗОР - веб-платформа, процесс остановки и удаления зависит от варианта развертывания (SaaS или on-premise). Остановка подразумевает завершение пользовательской сессии или сервисов, чтобы избежать несанкционированного доступа и освободить ресурсы. Удаление включает очистку данных или деинсталляцию для полного удаления следов ПО.

Вариант 1: Облачный доступ (SaaS)

Завершение сессии (остановка):

– Нажмите на аватар/имя пользователя в правом верхнем углу интерфейса.

– Выберите пункт «Выйти из аккаунта».

– Закройте вкладку браузера.

Удаление данных:

– Произведите стандартную очистку данных браузера (кэш, Cookie) через настройки браузера.

– По завершении срока экспертизы или пилотного проекта доступ деактивируется автоматически — данные архивируются в соответствии с политикой хранения.

– Для полного удаления данных экземпляра обратитесь в техподдержку.

Вариант 2: Локальное развертывание (on-premise)

Остановка и удаление платформы при локальном развёртывании выполняются системным администратором организации-заказчика.

5. РЕШЕНИЕ ТИПОВЫХ ПРОБЛЕМ

Ниже приведены наиболее распространённые проблемы, возникающие при работе с платформой ИСА-ВИЗОР, и рекомендации по их устранению.

Проблема	Возможная причина	Рекомендуемое решение
Страница платформы не открывается	Проверьте наличие и стабильность интернет-соединения. Убедитесь, что URL введён корректно.	Отключите блокировщики рекламы/скриптов для домена платформы. Попробуйте открыть в режиме инкогнито или в другом браузере.
Ошибка авторизации «Неверный логин или пароль»	Проверьте правильность ввода e-mail и пароля. Убедитесь, что клавиша Caps Lock не активна.	Воспользуйтесь функцией восстановления пароля на странице входа или обратитесь в техподдержку.
Не получено письмо с приглашением / ссылкой активации	Проверьте папку «Спам» в почтовом клиенте.	Убедитесь, что при регистрации указан корректный e-mail. Запросите повторную отправку у техподдержки.

Интерфейс отображается некорректно (визуальные артефакты, нечитаемый текст)	Браузер устарел или не поддерживается.	Обновите браузер до актуальной версии. Используйте рекомендованные браузеры: Chrome ≥118, Firefox ≥115, Edge ≥118, Safari ≥16.
Страница зависла или долго загружается	Слабое интернет-соединение или перегрузка браузера.	Проверьте скорость соединения (не менее 10 Мбит/с). Очистите кэш браузера и перезагрузите страницу (Ctrl+Shift+R).
Не удаётся загрузить документ в систему	Формат или размер файла не соответствует требованиям.	Убедитесь, что файл имеет поддерживаемый формат. Проверьте размер файла. Обратитесь в техподдержку, если проблема сохраняется.
Данные самооценки не сохраняются	Истекла сессия или нарушено соединение.	Нажмите кнопку «Сохранить» вручную перед закрытием вкладки. Повторно авторизуйтесь и проверьте, сохранились ли промежуточные данные.
Отчёт не генерируется или не скачивается	Технический сбой или неполный проект.	Убедитесь, что оценка по проекту завершена. Попробуйте другой браузер. Обратитесь в техподдержку.
SSH-подключение к серверу не устанавливается (on-premise)	Неверные параметры подключения или закрыт порт.	Проверьте IP-адрес, порт и учётные данные. Убедитесь, что порт SSH открыт в настройках сетевого экрана. Обратитесь к системному администратору.

6. СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХПОДДЕРЖКУ И ГРАФИК ЕЕ РАБОТЫ

В случае возникновения вопросов или технических проблем в ходе работы с платформой ИСА-ВИЗОР воспользуйтесь следующими каналами связи.

Телефонная связь

Общий номер: 8 (843) 528-26-64

Доступность: 24/7 / Пн-Вс 9. Примечание: только для инцидентов приоритета P1-P2

Прямые контакты ответственных (эскалация):

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

Общий ящик поддержки:

E-mail: support@puzzle.systems

Тематика: Общие вопросы, консультации, нефункциональные запросы, отчёты об ошибках, недоступность сервиса, баги.

Ожидаемое время первого ответа (SLA): не более 4 часов в рабочее время

ПРИЛОЖЕНИЕ А

