СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА УЧЕТА

ПРЕТЕНЗИЙ И АНАЛИЗА КАЧЕСТВА ОБОРОННОЙ ПРОДУКЦИИ

И ПРОДУКЦИИ ДВОЙНОГО НАЗНАЧЕНИЯ

(СПО АИС АК)

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей,   
выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,   
совершенствование программного обеспечения, а также   
информацию о персонале, необходимом для   
обеспечения такой поддержки

Листов 7

2021

СОДЕРЖАНИЕ

[1. Общие положения 4](#_Toc81207235)

[2. Техническая поддержка 4](#_Toc81207236)

[3. Усовершенствование (модернизация) СПО АИС АК 6](#_Toc81207237)

[4. Информация о персонале 7](#_Toc81207238)

[5. Перечень сокращений 11](#_Toc81207239)

АННОТАЦИЯ

В документе приведено общее описание процессов поддержания жизненного цикла специального программного обеспечения автоматизированной информационной системы учета претензий и анализа качества оборонной продукции и продукции двойного назначения (далее по тексту – СПО АИС АК или программа)

Специальное программное обеспечение АИС АК предназначено для решения функциональных и аналитических задач и информационного обеспечения заинтересованных организаций своевременной и достоверной информацией о качестве оборонной продукции (ОП) и продукции двойного назначения (ПДН) и надежности технологических систем на основе:

* автоматизации деятельности уполномоченных (структурных) подразделений головного предприятия и предприятий ДО по качеству (в соответствии с функциональными обязанностями);
* создания единого интегрированного информационного пространства посредством автоматизированного сбора, учета, обработки, анализа информации о качестве ОП и ПДН и надежности технологических систем;
* совместимости информационного обеспечения с информационным обеспечением взаимодействующих автоматизированных систем;
* сбора и учета дефектов, несоответствий и нарушения технологической дисциплины.

1. Общие положения

Для поддержания жизненного цикла СПО АИС АК ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф» осуществляет:

* техническую поддержку программных комплексов, переданных в эксплуатацию Заказчику;
* адаптацию программного обеспечения к конкретным условиям Заказчика;
* устранение ошибок программного обеспечения, выявленных в ходе использования программного обеспечения;
* усовершенствование (модернизацию) программного обеспечения обусловленное изменениями нормативно-правовой базы, а также с учетом замечаний и предложений Заказчиков.

Для обеспечения поддержания СПО АИС АК на всех этапах жизненного цикла в ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф» организована система внедрения и поддержки программных продуктов.

1. Техническая поддержка

Техническая поддержка СПО АИС АК ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф» с момента передачи программного комплекса в эксплуатирующую организацию.

Техническая поддержка включает в себя:

* помощь в установке специального программного обеспечения;
* помощь в настройке и администрировании СПО АИС АК на объектах Заказчика;
* помощь в установке обновлений СПО АИС АК;
* устранение ошибок программного обеспечения, выявленных в ходе его использования;
* помощь в поиске и устранении проблем в функционировании программного обеспечения;
* пояснение функционала СПО АИС АК, помощь в эксплуатации программы;
* предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе СПО АИС АК;
* общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения заданной производительности работы СПО АИС АК.

Техническая поддержка оказывается на основании запросов, поступивших от представителей Заказчика.

Запросы на техническую поддержку осуществляются по телефону, E-mail, факсу. Срок ответа Исполнителя на заявку Заказчика определяется характером возникающих вопросов, но не более трех рабочих дней. Исполнитель обязуется предпринять действия по разрешению возникших проблем в минимальный возможный срок.

Техническая поддержка осуществляется представителями ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф» посредством:

* проведения консультаций по вопросам установки, настойки и эксплуатации программного обеспечения, путем выдачи рекомендации и технических консультаций по каналам связи - телефону, E-mail, факсу;
* проведения работ на программных комплексах эксплуатирующих организаций с использованием удаленного доступа при условиях наличия технических возможностей;
* предоставления обновлений специального программного обеспечения и его новых версий;
* проведения работ непосредственно на объектах эксплуатации специального программного обеспечения.

Услуги по технической поддержке оказываются ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф» в рабочие дни согласно Производственному календарю РФ с 09-00 до 18-00 по местному времени.

В случаях необходимости проведения работ на объекте эксплуатирующей организации сроки и порядок проведения работ оговариваются в отдельных соглашениях.

ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф» не несет ответственности за допущенную задержку в оказании услуг по технической поддержке, если она была вызвана:

* неготовностью персонала или технических средств Заказчика к оказанию услуг;
* неисправностью внешних средств связи (телефонные линии, электронная почта, интернет).

Оказание дополнительных услуг по технической поддержке осуществляется ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф» на основании заказов, поступающих от Заказчика. Заказ Стороны оформляют в виде дополнительного соглашения к договорам с указанием состава дополнительной услуги, срока исполнения, стоимости, а также условий оплаты выезда сотрудника(ов) ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф».

1. Усовершенствование (модернизация) СПО АИС АК

Проведение усовершенствования (модернизации) СПО АИС АК в связи с изменениями в нормативно-правовой базе, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых СПО, а также по заявкам эксплуатирующих организаций о доработке функций программы, осуществляется путем разработки обновлений и выпуска новых версий программы.

Обновления программного обеспечения и новые версии предоставляются Заказчику в зависимости от условий лицензионных договоров и договоров на техническое сопровождения заключенных сторонами.

Неисключительные права на обновленное и новое программное обеспечение СПО АИС АК предоставляются Заказчику в соответствии с положениями заключенного лицензионного договора.

В рамках проведения работ по усовершенствованию (модернизации) осуществляется:

* прием заявок от эксплуатирующих организаций на внесение изменений и дополнений в СПО АИС АК;
* согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
* выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
* модификация СПО АИС АК по заявкам Заказчика;
* исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
* модификация СПО АИС в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и других регламентирующих документов;
* предоставление Заказчику новых версий СПО АИС АК, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
* предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий СПО АИС АК, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

1. Информация о персонале

Персонал, эксплуатирующий СПО АИС АК должен ознакомиться с документацией по эксплуатации.

Эксплуатация АИС АК обеспечивается не более чем пятью сотрудниками.

Системный администратор – 1 человек. В задачи системного администратора входит:

* обеспечение правильного функционирования, применяемого ОПО;
* контроль доступа пользователей к серверу и рабочим станциям (аудит), включая регистрацию пользователей в операционной системе и установку политики доступа;
* создание архивных копий ключевых системных файлов для обеспечения возможности восстановления ОС и другого ПО после сбоев;
* контроль целостности ОС, проверка ОС антивирусными приложениями и удаление программ-вирусов;
* обеспечение постоянной готовности программных и технических средств ЛВС;
* контроль работы со съемными носителями информации;
* организация новых рабочих мест путем установки клиентского программного обеспечения на рабочие станции.

С целью обеспечения функционирования системный администратор имеет право:

* включать и выключать оборудование локальной сети;
* устанавливать, запускать, останавливать и удалять любые программы на любом компьютере в сети, включая сервер;
* читать, исправлять, удалять файлы в файловой системе любого компьютера в сети, включая сервер по согласованию с владельцем информации, а также назначать и изменять права доступа к файлам прочих пользователей;
* подключать к компьютерам системы съемные (мобильные) носители данных и отключать их;
* регистрировать новых пользователей локальной вычислительной сети с установкой их прав на доступ к файлам в файловых системах компьютеров ЛВС и запуск программ.

Администратор баз данных – 1 человек. В задачу администратора баз данных входит:

* настройка сервера баз данных, контроль функционирования СУБД и проведение регламентных работ по созданию архивных копий БД, настройка и управление репликацией баз данных;
* контроль доступа пользователей (операторов) к программам и данным, в том числе подключение и удаление пользователей;
* контроль своевременности предоставления данных для загрузки в БД лицами, ответственными за подготовку данных к загрузке (выполняется совместно с пользователями, ответственными за подготовку данных к загрузке в БД);
* настройка системных констант;
* синхронизация баз данных и контроль актуальности используемых версий программного обеспечения.

С целью обеспечения функционирования администратор баз данных имеет право:

* регистрировать новых пользователей системной базы данных и удалять их;
* регистрировать и удалять пользователей, устанавливать и изменять права доступа пользователей к программам и объектам;
* использовать любые программы (приложения);
* использовать штатные программы базы данных для выполнения регламентных работ с базой данных (архивирование, репликация, обновление, восстановление из архивных копий);
* анализировать работу пользователей с помощью анализа журналов аудита;
* читать, исправлять, удалять файлы в директориях файловой системы, отведенных для размещения файлов по согласованию с владельцем информации, устанавливать и изменять права пользователей на доступ к этим файлам;
* подключать к компьютерам съемные (мобильные) носители данных, предназначенные для размещения рабочих файлов системы (в частности, для сохранения архивированных копий БД).

Специалист по поддержке – 2 человека. В задачи специалиста по поддержке входит:

* контроль доступа пользователей (операторов) к программам и данным, подключение и удаление пользователей;
* контроль своевременности предоставления данных для загрузки в БД лицами, ответственными за подготовку данных к загрузке (выполняется совместно с пользователями, ответственными за подготовку данных к загрузке в БД);
* настройка системных констант;
* синхронизация баз данных и контроль актуальности используемых версий программного обеспечения.

С целью обеспечения функционирования специалист по технической поддержке имеет право:

* регистрировать и удалять пользователей, устанавливать и изменять права доступа пользователей к программам и объектам;
* использовать любые программы (приложения);
* использовать штатные программы базы данных для выполнения регламентных работ с базой данных (архивирование, репликация, обновление, восстановление из архивных копий);
* анализировать работу пользователей с помощью анализа журналов аудита;
* читать, исправлять, удалять файлы в директориях файловой системы, отведенных для размещения файлов по согласованию с владельцем информации, устанавливать и изменять права пользователей на доступ к файлам;
* подключать к компьютерам съемные (мобильные) носители данных, предназначенные для размещения рабочих файлов системы (в частности, для сохранения архивированных копий БД).

Пользователь должен иметь навыки работы с соответствующим инструментарием в среде применяемой ОС на уровне квалифицированного пользователя АИС АК.

1. Перечень сокращений

АИС АК – автоматизированная информационная система учета претензий и анализа качества оборонной продукции и продукции двойного назначения

БД – база данных

ДО – дочерние общества

ЛВС – локальная вычислительная сеть

ОП – оборонная продукция

ОПО – общее программное обеспечение

ОС – операционная система

ПДН – продукция двойного назначения

ПО – программное обеспечение

СПО – специальное программное обеспечение

СУБД – система управления базами данных