

СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА УЧЕТА
ПРЕТЕНЗИЙ И АНАЛИЗА КАЧЕСТВА ОБОРОННОЙ ПРОДУКЦИИ
И ПРОДУКЦИИ ДВОЙНОГО НАЗНАЧЕНИЯ, ВЕРСИЯ 2
(СПО АИС АК)

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

Листов 11

2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Техническая поддержка.....	4
3. Усовершенствование (модернизация) СПО АИС АК.....	6
4. Информация о персонале	7
5. Перечень сокращений.....	11

АННОТАЦИЯ

В документе приведено общее описание процессов поддержания жизненного цикла СПО АИС АК, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, его совершенствования, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

СПО АИС АК предназначено для решения функциональных и аналитических задач на базе единого репрезентативного информационного пространства посредством автоматизированного сбора, учета, обработки, анализа первичной информации, получаемой подразделениями по качеству (в соответствии с функциональными обязанностями) о качестве ОП и ПДН, надежности технологических систем, на основе:

- повышения результативности деятельности в сфере управления качеством, производственных процессов и процессов управления качеством на базе комплексной автоматизации;
- создания единого интегрированного информационного пространства посредством автоматизированного сбора, учета, обработки, анализа информации о качестве и надежности ОП, ПДН, в том числе сбора и учета дефектов, несоответствий и нарушения технологической дисциплины и технологических систем;
- обеспечения совместимости информационного обеспечения АИС АК с информационным обеспечением взаимодействующих автоматизированных систем.

1. Общие положения

Для поддержания жизненного цикла СПО АИС АК ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф» (организация-разработчик) осуществляет:

- техническую поддержку СПО АИС АК;
- адаптацию СПО АИС АК к конкретным условиям эксплуатирующей организации;
- устранение ошибок СПО АИС АК, выявленных в ходе его применения;
- усовершенствование (модернизацию) СПО АИС АК обусловленное изменениями нормативно-правовой базы и актуализацией методических материалов, а также с учетом замечаний и предложений эксплуатирующей организации по функционированию СПО АИС АК.

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

2. Техническая поддержка

Техническая поддержка специалистами ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф» (далее – Исполнитель) осуществляется с момента передачи СПО АИС АК в эксплуатирующую организацию.

Техническая поддержка СПО АИС АК включает в себя:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании на объектах эксплуатирующей организации;
- помощь в установке обновлений;
- устранение ошибок программного обеспечения, выявленных в ходе его применения;
- помощь в поиске и устранении проблем в функционировании программного обеспечения;

- пояснение функциональных возможностей СПО АИС АК, помощь в эксплуатации программы;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе СПО АИС АК;
- общие консультации по выбору серверного ПО для обеспечения заданной производительности работы СПО АИС АК.

Техническая поддержка оказывается на основании запросов, поступивших от представителей эксплуатирующей организации.

Запросы на техническую поддержку осуществляются по телефону, факсу и E-mail. Срок ответа Исполнителя на заявку эксплуатирующей организации 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 Исполнителем посредством:

- проведения консультаций по вопросам установки, настройки и эксплуатации СПО АИС АК, путем выдачи рекомендации и технических консультаций по каналам связи – телефону, факсу, E-mail;
- проведения технических работ с использованием удаленного доступа при условиях наличия технических возможностей;
- проведения работ непосредственно на объектах эксплуатации специального программного обеспечения;
- предоставления обновлений СПО АИС АК и его новых версий.

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 эксплуатирующей организации к оказанию услуг;
- неисправностью внешних средств связи (телефонные линии, электронная почта, интернет).

Оказание дополнительных работ (услуг) по технической поддержке осуществляется ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф» на основании заявок на требуемые работы (услуги), поступающих от эксплуатирующей организации. Заявку оформляют в виде дополнительного соглашения к договорам с указанием состава дополнительных (-ой) работ (услуг), срока исполнения, стоимости, а также условий оплаты выезда сотрудника(ов) ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф».

3. Усовершенствование (модернизация) СПО АИС АК

Проведение усовершенствования (модернизации) СПО АИС АК в связи с изменениями в нормативно-правовой базе и актуализацией методических документов, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых СПО, а также по заявкам от Правообладателя (АО «Концерн ВКО «Алмаз – Антей») или эксплуатирующих организаций (с согласия Правообладателя) о доработке функций программы, осуществляется путем разработки обновлений и выпуска новых версий программы.

Обновления программного обеспечения и новые версии предоставляются эксплуатирующей организации в зависимости от условий лицензионных договоров и договоров на доработку и техническое сопровождения.

Неисключительные права на обновленное и новое программное обеспечение СПО АИС АК предоставляются эксплуатирующей организации в соответствии с положениями заключенного лицензионного соглашения с Правообладателем.

В рамках проведения работ по усовершенствованию (модернизации) осуществляется:

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

4. Информация о персонале

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

Эксплуатация АИС АК обеспечивается не менее 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.

5. Перечень сокращений

АИС АК	– автоматизированная информационная система учета претензий и анализа качества оборонной продукции и продукции двойного назначения
ЗНП АО «Отделение ПВЭ и Ф»	– АО ЗНП «Отделение проблем военной экономики и финансов»
БД	– база данных
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