Акционерное общество «Русатом инфраструктурные решения»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание**

**жизненного цикла программы для ЭВМ:**

**«Информационная система расчета технико-экономических**

**показателей и планирования режимов (ИС ТЭП). Импортонезависимая версия.»**

**2022**

Оглавление

[1. Общие сведения о системе (программном обеспечении) 3](#_Toc87436115)

[2. Процессы жизненного цикла программного обеспечения 4](#_Toc87436116)

[2.1. Общие сведения. 4](#_Toc87436117)

[2.2. Поддержание жизненного цикла Программы 4](#_Toc87436118)

[2.3. Рекомендации по сопровождению и развитию системы ПО 4](#_Toc87436119)

[2.4. Самостоятельное устранение неисправностей ПО 5](#_Toc87436120)

[2.5. Устранение неисправностей производителем ПО 5](#_Toc87436121)

[2.6. Совершенствование Программы 6](#_Toc87436122)

[2.7. Техническая поддержка Программы 7](#_Toc87436123)

[2.8. Фактический адрес размещения разработчиков 7](#_Toc87436124)

[3. Информация о персонале 8](#_Toc87436125)

[3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей 8](#_Toc87436126)

[3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 8](#_Toc87436127)

1. Общие сведения о системе (программном обеспечении)
   1. **Наименование системы (программного обеспечения)**

Программа для ЭВМ: «Информационная система расчета технико-экономических показателей и планирования режимов (ИС ТЭП). Импортонезависимая версия.»

* 1. **Обозначение системы (программного обеспечения)**

Условное обозначение: ИС ТЭП

* 1. **Краткое описание системы (программного обеспечения)**

Программа предназначена для планирования режимов работы оборудования, автоматизации расчета фактических, нормативных и прогнозных технико-экономических показателей, визуализации и предоставления отчетной информации.

1. Процессы жизненного цикла программного обеспечения
   1. Общие сведения.

Жизненный цикл программных средств, входящих в состав ПО «Информационная система расчета технико-экономических показателей и планирования режимов (ИС ТЭП). Импортонезависимая версия.», обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Основные процессы

* 1. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержка жизненного цикла ПО «Информационная система расчета технико-экономических показателей и планирования режимов (ИС ТЭП). Импортонезависимая версия.» осуществляется:

а) администратором системы (эти функции может выполнять, как штатный специалист, так и внешняя обслуживающая организация);

б) сопровождение системы Разработчиком или другой внешней организацией по договору.

В рамках сопровождение системы Разработчиком (технической поддержки Программы) оказываются следующие услуги:

* помощь в установке Программы;
* помощь в настройке и администрировании;
* помощь в установке обновлений Программы;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
* пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
* общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.
  1. Рекомендации по сопровождению и развитию системы ПО

Сопровождающая организация должна обладать опытом работы в области внедрения, сопровождения, модификации и разработки программных продуктов, а также обладать знаниями функциональных возможностей данного ПО.

Сопровождение ПО необходимо:

а) для развития ПО;

б) для поддержки устойчивого функционирования ПО, т.е. сокращения простоя в работе по

причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей и т.п.).

Для достижения поставленных целей рекомендуется проведение следующих мероприятий:

а) консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, эксплуатации и настройки программного обеспечения, в том числе с использованием электронных каналов связи (электронная почта, телефон);

б) проведения регламентных операций: тестирование и выдача рекомендаций по ведению информационной базы;

в) настройки интерфейсов и прав доступа;

г) редактирования и модификации существующих форм и модулей ПО, с целью актуализации и развития системы;

д) расширения функционала ПО;

е) иных услуг, необходимых для полноценного функционирования ПО.

Услуги линии технической поддержки разработчика – АО «РИР» – предоставляются только при действующем договоре поддержки. Услуги предоставляются в объеме, предусмотренном приобретенной заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

* 1. Самостоятельное устранение неисправностей ПО

Если в процессе работы ПО перестает реагировать на действия пользователей, то следует обратиться к администратору ПО. Если администратор не может самостоятельно устранить нештатную ситуацию, необходимо обратиться в службу технической поддержки сопровождающей организации или на линию консультаций АО «РИР» при наличии действующего договора на техническую поддержку.

В случае массового сбоя администратору необходимо восстановить данные из резервного хранилища.

При нарушении работы с данными, созданными (измененными) до текущего дня, восстановление происходит из резервной копии базы данных. При нарушении работы с данными, созданными или отредактированными, восстановление возможно вручную, используя записи системного журнала, либо пользователи заново вводят данные, измененные с момента создания последней резервной копии.

В случае невозможности самостоятельного устранения неисправностей обслуживающим персоналом, необходимо обратиться на линию поддержки АО «РИР».

* 1. Устранение неисправностей производителем ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены производителем ПО двумя способами:

* Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
* Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

* наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
* наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
* запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
* запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через сервис «Помощь» в Программе. В случае, если указанный способ недоступен, Заказчик вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес service-desk@[rusatom-utilities.ru](mainlto:office@rusatom-utilities.ru)

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

* 1. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки АО «РИР».

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

* 1. Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы осуществляется производителем ПО АО «РИР».

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки АО «РИР».

* 1. Фактический адрес размещения разработчиков

Организация-разработчик – АО «РИР»

Адрес разработчика: 119017, г. Москва, Большая Ордынка, д. 40, стр. 1, E-mail: office@rusatom-utilities.ru

Почтовый адрес: 119017, г. Москва, Большая Ордынка, д. 40, стр. 1.

1. Информация о персонале
   1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей

Пользователи Системы должны:

* + - обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
    - обладать опытом работы с электронными документами;
    - иметь опыт использования web браузеров;
    - знать свои должностные обязанности;
    - прочитать руководство пользователя Системы.

К администратору Системы предъявляются следующие требования:

* знание и навыки администрирования СУБД Postgres Pro;
* знание языка запросов SQL и PL SQL;
* понимание общих принципов построения системы и её иерархии;
* опыт работы с Unix системами;
* опыт работы с системой контейнеризации Docker.
  1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

* + - знание функциональных возможностей Системы;
    - знание особенностей работы с Системой;
    - знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
    - знание языков программирования: NET Core C#, Anagular Framework.;
    - знание реляционных БД (Postgres Pro);
    - знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

Создание, изменения, модернизация ИС ТЭП выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов АО «РИР». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.