

УТВЕРЖДЕН

RU.46939656.58.29.29.000-01 93 01-ЛУ

Программное средство обработки информации
**«Платформа управления документами и бизнес-процессами
«ГосТЕССА» / «GosTESSA», версия 1.0»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

RU.46939656.58.29.29.000-01 93 01

Листов 15

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

2021

АННОТАЦИЯ

Настоящий программный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного средства обработки информации «Платформа управления документами и бизнес-процессами «ГосТЕССА» / «GosTESSA», версия 1.0» (далее – платформа), в том числе процессов реализации и поддержки программного обеспечения, а также предоставление информации о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Жизненный цикл программных средств, входящих в состав платформы, обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения.....	4
2. Процесс разработки.....	5
2.1. Стадии процесса разработки	5
2.2. Информация о персонале, задействованном в процессе разработки.....	6
2.3. Фактический адрес разработчика	7
3. Процесс сопровождения	8
3.1. Техническая поддержка. Данные о возможных средствах коммуникации со службой технической поддержки и режиме ее работы.....	8
3.2. Решение проблем ПО	9
3.3. Развитие платформы	10
3.4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности платформы	10
Перечень принятых сокращений	13
Перечень принятых терминов.....	14

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Платформа по своей функциональности классифицируется как «система электронного документооборота и управления бизнес-процессами», и предназначена для автоматизации управления документами и бизнес-процессами в области управленческой деятельности, в операционных процессах деятельности организаций, а также при выполнении функциональных задач подразделениями.

Платформа предназначена для решения задач, разделенных на классы:

1. Управление документами в процессе создания и обработки (в процессе делопроизводства), а также их систематическое хранение и управление повторным использованием (создание и ведение электронного архива организации);
2. Управление бизнес-процессами, в которых, содержанием которых является исполнение действий участниками бизнес-процесса (работниками организации), управление последовательностью таких действий и взаимодействием исполнителей в общем контексте.

Электронный документ, аналогично документу на бумажном носителе, является носителем истории принятия решения, а также средством координации участников в процессе подготовки решения, поэтому задачи, разделенные на классы и указанные выше, тесно связаны и решаются совместно.

Платформа содержит прикладное программное обеспечение со встроенными средствами защиты от несанкционированного доступа к информации с ограниченным доступом (исключая персональные данные), не составляющей государственную тайну.

К основным процессам по поддержанию жизненного цикла программных средств, входящих в состав платформы, относятся процессы разработки и сопровождения.

2. ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ

2.1. Стадии процесса разработки

Процесс разработки платформы включает в себя следующие стадии:

- Стадия анализа требований.

На данном этапе формируются цели и задачи проекта, устанавливается область применения ПО и определяются граничные условия, выделяются базовые сущности и взаимосвязи между ними. Определяются сроки и стоимость разработки ПО, формируется и подписывается техническое задание на разработку ПО.

- Стадия проектирования.

Стадия проектирования включает в себя определение архитектуры платформы, функций, внешних условий функционирования, интерфейсов, распределение функций между пользователями и платформой, установку требований к программным и информационным компонентам. Проектирование платформы проводится на основе результатов формирования требований.

Также разрабатывается архитектура платформы, определяется СУБД, проектируется структура хранения данных, уточняются требования к аппаратному обеспечению, определяется набор организационных мероприятий, которые необходимы для внедрения ПО.

Результатом стадии проектирования является:

- разработка проекта архитектуры платформы и установка программных составных частей, которые будут реализовывать требования к платформе;
 - определение внутренних и внешних интерфейсов каждой программной составной части.
- Стадия программирования.

На данной стадии строятся прототипы как целой платформы, так и её частей, осуществляется физическая реализация структур данных,

разрабатываются программные коды, выполняется отладочное тестирование, создается техническая документация.

Результатом стадии программирования является рабочая версия ПО платформы.

- Стадия тестирования.

Тестирование ПО связано со стадиями проектирования и программирования. На стадии тестирования в ПО встраиваются специальные механизмы, которые позволяют проводить тестирование на соответствие требованиям к ПО, проводят проверку интерфейса и наличие эксплуатационной документации.

Результатом стадии тестирования является устранение всех недостатков ПО и заключение о его качестве.

2.2. Информация о персонале, задействованном в процессе разработки

Персонал, задействованный в процессе разработки платформы должен обладать углублёнными навыками работы с компьютерами и компьютерными устройствами, а также должны обладать навыками работы в следующем объеме:

- знание состава и назначения средств, входящих в состав платформы;
- знание методов и приемов работы со средствами платформы;
- знание и применение в своей деятельности одного или нескольких программных средств:
 - программный комплекс на серверной стороне, реализованный с использованием среды исполнения языка C# (версия 8), JavaScript/TypeScript, при реализации серверной логики дополнительно использован язык SQL (PL/pgSQL, T-SQL);
 - программный комплекс на серверной стороне, использующий веб-сервер Apache и пакет офисных приложений LibreOffice, либо веб-сервер IIS8.5+;
 - программный комплекс на сервере, функционирующий под управлением операционных систем Astra Linux Special Edition

(сертифицированная версия 1.6), либо Microsoft Windows Server 2016 1607 (Build 14393.447) сертифицированная версия;

- программное обеспечение сервера, включающее систему управления реляционными базами данных Microsoft SQL Server 2017 сертифицированная версия, основной используемый язык запросов – Transact-SQL (T-SQL), либо PostgreSQL, основной используемый язык запросов – PL/pgSQL (диалект SQL для PostgreSQL);
- изменение настроек платформы;
- изменение настроек безопасности платформы;
- проверка и анализ событий безопасности по журналу регистрации событий безопасности.

2.3. Фактический адрес разработчика

Фактическим адресом Разработчика платформы является: 105082, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Басманный, ул. Бакунинская, д. 69, стр. 1, пом. II, ком. 8.

3. ПРОЦЕСС СОПРОВОЖДЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла платформы осуществляется, в том числе, за счет сопровождения ПО, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- техническая поддержка;
- решение проблем ПО;
- развитие платформы.

Сопровождение платформы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования платформы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования платформы (аварийная ситуация, ошибки в работе платформы, ошибки в работе специалистов и т.п.).

3.1. Техническая поддержка. Данные о возможных средствах коммуникации со службой технической поддержки и режиме ее работы

Техническая поддержка ПО осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов организации по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПО по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО.

Режим работы технической поддержки Разработчика:

- понедельник – пятница: с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут (время московское).

Контакты для обращения в службу технической поддержки Разработчика:

- gostessa@rtk-cd.ru.

3.2. Решение проблем ПО

Перечень этапов процесса решения проблем ПО:

- регистрация, идентификация и классификация проблемы;
- анализ и оценка проблемы для определения решения;
- решение проблемы;
- отслеживание проблемы до закрытия;
- отслеживание текущего состояния зафиксированных проблем.

Штатный порядок работы ПО определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой Разработчиком. Поддерживаемый набор функций определяется требованиями ТЗ, утвержденного Заказчиком.

В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые являются нарушением требований ТЗ или противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, администратор Заказчика должен направить заявку в СТП Исполнителя. СТП Исполнителя проверяет, при необходимости уточняет, полученную заявку и выполняет заявку, используя собственные ресурсы и знания.

В случае, если силами СТП Исполнителя выполнить заявку не удастся, Исполнитель обращается за помощью к Разработчику. СТП Разработчика, проверяет наличие ошибки и рекомендаций по ее устранению в базе знаний технической поддержки Заказчика.

В случае, если в базе знаний обнаружить описание ошибки не удастся, СТП Разработчика воспроизводит обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде. После подтверждения найденной ошибки СТП Разработчика передает разработчикам ПО задание на устранение обнаруженной ошибки.

После устранения ошибки Разработчик выпускает обновление к текущей версии ПО или включает исправление в следующую версию ПО. Информация о наличии обновления или новой версии ПО доводится до партнеров Разработчика. В случае наличия у Заказчика контракта или договора на поддержку ПО, Заказчик имеет право на получение обновления ПО.

3.3. Развитие платформы

В рамках развития платформы осуществляется модернизация ПО и выпуск новых версий платформы (релизы), которые предоставляются организации в период технической поддержки.

Пользователи организаций могут влиять на развитие платформы, направляя предложения по модернизации на портал технической поддержки Разработчика: gostessa@rtk-cd.ru.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, будут внесены соответствующие изменения в ПО.

3.4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности платформы

Персонал, участвующий в обеспечении поддержки работоспособности платформы, разделяется на следующие функциональные группы:

- администраторы: выделенный персонал, в обязанности которого входит выполнение технологических функций по обслуживанию платформы, таких как – администрирование пользователей, управление настройками параметров функционирования платформы;
- эксплуатационный персонал: технические специалисты, обеспечивающие функционирование программных средств, оборудования и вычислительной техники, необходимых для эксплуатации платформы.

С учетом принадлежности к указанным выше группам персонала, к конкретным работникам объекта автоматизации предъявляются определенные

квалификационные требования, без выполнения которых невозможно обеспечить надлежащее функционирование платформы.

Администраторы должны обладать углублёнными навыками работы с компьютерами и компьютерными устройствами, а также должны обладать навыками работы с платформой в следующем объеме:

- знание состава и назначения средств, входящих в состав платформы;
- знание методов и приемов работы со средствами платформы, в объеме, изложенном в эксплуатационной документации на платформу;
- способность самостоятельно осуществлять:
 - управление учётными записями пользователей платформы;
 - управление правами доступа к данным и функциональными полномочиями пользователей платформы;
 - изменение настроек платформы;
 - изменение настроек безопасности платформы;
 - проверка и анализ событий безопасности по журналу регистрации событий безопасности;
 - принятие соответствующих мер в случае компрометации аутентификационной информации пользователей (смена пароля, запрет входа в систему);
 - обеспечение взаимодействия рабочих станций с сервером платформы.

Эксплуатационный персонал должен обладать углубленными навыками работы с компьютерами и компьютерными устройствами, а также должен иметь возможность осуществлять:

- администрирование ЛВС, образующего ЛВС активного сетевого оборудования, серверов под управлением ОС Astra Linux Special Edition и Microsoft Windows Server 2016, рабочих станций под управлением ОС Microsoft Windows 7SP1 / 8.1/10, систем управления базами данных, в том числе самостоятельно выполнять:
 - управление учетными записями пользователей операционной

системы, СУБД;

- настройку сетевых протоколов передачи данных, используемых в ЛВС;
- установку и настройку параметров функционирования серверов СУБД;
- диагностические процедуры по определению целостности информации СУБД;
- резервное копирование и восстановление данных, хранящихся под управлением СУБД и в файловой подсистеме.

Платформа не предусматривает принципиальных ограничений на число одновременно работающих пользователей, которое, таким образом, зависит только от технических характеристик используемых аппаратных средств и сетевого оборудования. Требования к численности и составу администраторов и эксплуатационного персонала платформы должны быть определены на стадии внедрения платформы на конкретном объекте автоматизации (информационной системе).

Режим работы администраторов и эксплуатационного персонала платформы реализуется в установленное на объекте автоматизации рабочее время.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Расшифровка
ГОСТ	государственный стандарт
ЛВС	локальная вычислительная сеть
ПО	программное обеспечение, созданное на основе платформы
Разработчик	ООО «Ростелеком-цифровой документооборот»
СЗИ	средство защиты информации
СТП	служба технической поддержки
СУБД	система управления базами данных
ТЗ	техническое задание

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ ТЕРМИНОВ

Термин	Определение
Заказчик	организация, в интересах которой создается система на основе платформы
Исполнитель	организация, осуществляющая внедрение системы, созданной на основе платформы

