

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла Системы «Личный кабинет членов Совета
директоров», в том числе устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,
совершенствования программного обеспечения, а также
информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки**

Оглавление

АННОТАЦИЯ	3
1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ	4
1.1. НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ	4
1.2. ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ	4
2. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА	5
2.1. ПРОЦЕСС АНАЛИЗА ТРЕБОВАНИЙ К ПРОГРАММНОМУ ПРОДУКТУ	5
2.2. ПРОЦЕСС ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА.....	5
2.3. ПРОЦЕСС КОНСТРУИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА.....	5
2.4. ПРОЦЕСС КОМПЛЕКСИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА.....	6
2.5. ПРОЦЕСС СБОРКИ.....	6
2.6. ПРОЦЕСС ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ТЕСТИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА	7
3. ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА.....	8
3.1. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА.	8
3.2. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ КОНФИГУРАЦИЕЙ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА .	8
3.3. ПРОЦЕСС ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА	8
3.4. ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ В ПРОГРАММНОМ ПРОДУКТЕ	9
4. ПОРЯДОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА	9
4.1. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	9
4.1.1. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ:	9
4.1.2. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ СЛЕДУЮЩИЕ ФУНКЦИИ:	9
4.1.3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ	10
4.1.3.1. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ «ЛК ЧСД» ИЛИ ДРУГИЕ ОТВЕТСТВЕННЫЕ РАБОТНИКИ ЗАКАЗЧИКА ОБРАЩАЮТСЯ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ:	10
4.1.3.2. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПРИНИМАЕТ В РАБОТУ ЗАЯВКИ, НАПРАВЛЕННЫЕ ОДНИМ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ СПОСОБОВ С ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ РЕГИСТРАЦИЕЙ В СЕРВИСНОЙ СИСТЕМЕ НА ПОРТАЛЕ:	10
4.1.3.3. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ЗАЯВКИ:.....	10
5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА	10
6. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ	11

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы «Личный кабинет членов Совета директоров» (далее – «ЛК ЧСД»), а также информацию о персонале, необходимым для обеспечения такой поддержки.

«ЛК ЧСД» создана по договорам: №РТ/1744-17148 от 30.11.2017, №РТ/1844-17753 от 29.12.2017, РТ/1916-21704 от 18.07.2019, заключенным между Государственной корпорацией «Ростех» (далее - ГК Ростех) и АО «НИПС».

Правообладателем Системы «Личный кабинет членов Совета директоров» является ГК Ростех.

Техническая поддержка ЛК ЧСД осуществляется в соответствии с договором РТ/209-24581 от 20.10.2020, заключенным между ГК Ростех и АО «НИПС».

ГК Ростех передала АО «НИПС» право использования ЛК ЧСД, включая право предоставления доступа к ЛК ЧСД организациям Корпорации, по лицензионному договору РТ/209-24684 от 01.10.2020.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ

1.1. НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ

Основным назначением «ЛК ЧСД» является предоставление ГК Ростех инструмента для проведения качественных корпоративных мероприятий, а именно инициации, подготовки, проведении, протоколировании заседаний, уведомлении членов Совета директоров.

Система «ЛК ЧСД» предназначена для:

- повышения оперативности получения информации, ее достоверности для управляющего органа ГК Ростех;
- снижения рутинной нагрузки по сбору и анализу информации, а также при подготовке различных документов, связанных с проведением корпоративных мероприятий;
- увеличения управляемости и контроля инициации и проведения корпоративных мероприятий;
- снижение временных и количественных затрат на командировки и перемещения по ходу выполнения служебных обязанностей;
- оперативного уведомления членов Совета директоров о предстоящих собраниях;
- отслеживания исполнения директив;
- отслеживания исполнительской дисциплины.

1.2. ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ

Основными целями создания «ЛК ЧСД» являются:

- повышение качества принятия управленческих решений за счет актуальности и полноты данных;
- снижение нагрузки на руководителей и ключевых специалистов автоматизируемых подразделений ГК Ростех, ОПУ, ХК (ИС), в части подготовки отчетов и иных документов;
- обеспечение возможности ведения реестра корпоративных мероприятий;
- предоставление механизма автоматических напоминаний о предстоящих событиях, связанных с корпоративной деятельностью ГК Ростех, ОПУ, ХК (ИС);
- обеспечение быстрого поиска информации (документы, справочные данные о сотрудниках, перечень организаций, где пользователь является членом Совета директоров с возможностью просмотра всех данных Общества);
- повторное использование шаблонов корпоративных документов (список отчетов пользователя, типовые уставы, бюллетени для голосов и т.д.);
- обеспечение возможности проведения процесса заочного голосования;

2. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Основные процессы жизненного цикла «ЛК ЧСД» описаны в данном разделе.

2.1. ПРОЦЕСС АНАЛИЗА ТРЕБОВАНИЙ К ПРОГРАММНОМУ ПРОДУКТУ

В результате успешного осуществления процесса анализа требований к «ЛК ЧСД»:

- определяются требования к программным элементам «ЛК ЧСД» и ее интерфейсам;
- требования к «ЛК ЧСД» анализируются на корректность и тестируемость;
- осознается воздействие требований к «ЛК ЧСД» на среду функционирования;
- определяются приоритеты реализации требований к «ЛК ЧСД»;
- требования к «ЛК ЧСД» принимаются и обновляются по мере необходимости;
- оцениваются изменения в требованиях к «ЛК ЧСД» по стоимости, графикам работ и техническим воздействиям;
- требования к «ЛК ЧСД» включаются в техническое задание и доводятся до сведения заинтересованных сторон
- по результатам оценки технического задания на развитие «ЛК ЧСД» и ее функциональных блоков определяются требования к ресурсам.

2.2. ПРОЦЕСС ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

В результате реализации процесса проектирования архитектуры «ЛК ЧСД»:

- разрабатывается проект архитектуры «ЛК ЧСД» и устанавливается базовая линия, описывающая функциональные блоки, которые будут реализовывать требования к «ЛК ЧСД»;
- определяются внутренние и внешние интерфейсы каждого функционального блока;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к «ЛК ЧСД» и программным проектом.

2.3. ПРОЦЕСС КОНСТРУИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

В результате успешного осуществления процесса конструирования «ЛК ЧСД»:

- определяются критерии верификации для всех функциональных блоков относительно требований;

- изготавливаются функциональные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между функциональными блоками, требованиями и проектом;
- завершается верификация функциональных блоков относительно требований и проекта.

Конструирование «ЛК ЧСД» осуществляется централизованно в рамках единого проекта, единых зон разработки и тестирования. Конструирование осуществляется в соответствии планом проекта развития, выстроенным на основании требований к срокам реализации функционала, определённого основными проектами и заказчиками изменений в продукте.

2.4. ПРОЦЕСС КОМПЛЕКСИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

В результате успешного осуществления процесса комплексирования «ЛК ЧСД»:

- разрабатывается стратегия комплексирования для функциональных блоков, согласованная с проектными решениями и расположенными по приоритетам требованиями к «ЛК ЧСД»;
- разрабатываются критерии верификации для функциональных блоков, которые гарантируют соответствие с требованиями к «ЛК ЧСД», связанными с этими блоками;
- функциональные блоки верифицируются с использованием определенных критериев;
- функциональные блоки, определенные стратегией комплексирования, изготавливаются;
- регистрируются результаты комплексного тестирования;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между проектными решениями и функциональными блоками;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторной верификации функциональных блоков при возникновении изменений в соответствующих требованиях и проекте.

2.5. ПРОЦЕСС СБОРКИ

Для всех функциональных блоков «ЛК ЧСД» выполняется под единым управлением в рамках единого плана и стратегии развития с учетом следующих подходов:

- вся разработка продукта выполняется в едином информационном пространстве, выстроенном на общей корпоративной инфраструктуре;
- исходный код всех функциональных блоков хранится в едином репозитории, что позволяет объединить в единую команду всех разработчиков, независимо от места их физического расположения и качества связи;

- по факту готовности релиза, руководитель разработки запускает процесс сборки релиза;
- собранный релиз попадает в единый архив разработки, в рамках которого хранятся все версии релизов «ЛК ЧСД». Единая релизная политика не позволяет независимо публиковать обновления «ЛК ЧСД» для отдельных функциональных блоков, даже если эти изменения затрагивают один блок. Сборка локального изменения проходит в рамках общей сборки продукта. Обязательно проводится контроль всех связей между функциональными блоками в продукте;
- готовый релиз «ЛК ЧСД» разворачивается в общей тестовой среде, где проходит тестирование. Наличие общей зоны тестирования позволяет, создавая промежуточные сборки продукта, оперативно отслеживать влияние изменений в функциональных блоках друг на друга;
- после проведения тестирования руководитель разработки принимает решение о загрузке релиза «ЛК ЧСД» в продуктивные информационные базы.

2.6. ПРОЦЕСС ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ТЕСТИРОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

В результате успешного осуществления процесса функционального тестирования «ЛК ЧСД»:

- определяются критерии для комплектованной «ЛК ЧСД» с целью демонстрации соответствия с требованиями к «ЛК ЧСД»;
- комплектованная «ЛК ЧСД» верифицируются с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованной «ЛК ЧСД» при проведении изменений в функциональных блоках.

Проверка проводится методом проведения контрольного тестирования подсистем, осуществляемого путем выполнения пользователем разработанных типовых тест-сценариев на соответствие выполняемых действий пользователя и его бизнес-ролей в Системе. Функциональное тестирование «ЛК ЧСД» в целом проводится аналитиками и тестировщиками, а при проведении опытной (опытно-промышленной) эксплуатации также непосредственными пользователями продукта. Результатом данного процесса является подтверждение всеми участниками тестирования, что новые возможности «ЛК ЧСД» соответствуют требованиям и ожиданиям. Результаты проверки оформляются в Протоколе итогов проведения контрольного тестирования Системы.

Типовые тест-сценарии отражают набор действий пользователя, которые необходимо выполнить в Системе для получения требуемого результата определенной бизнес-функции (отчетная форма, результат запроса, сохраненная карточка в базе данных и т.д.).

3. ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

3.1. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

- разрабатывается стратегия идентификации документации, которая реализуется в течение жизненного цикла «ЛК ЧСД»;
- ведется реестр обозначений систем их частей по проектам;
- определяются стандарты, которые применяются при разработке программной документации;
- определяется документация, которая производится процессом или проектом;
- документация сопровождается в соответствии с определенными критериями. Изменения в документацию вносятся по всем блокам «ЛК ЧСД», которые подверглись изменениям в рамках данного релиза. По новым компонентам и функциональности разработка документации делается в полном объеме.

3.2. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ КОНФИГУРАЦИЕЙ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

В результате успешного осуществления процесса управления конфигурацией «ЛК ЧСД»:

- разрабатывается стратегия управления конфигурацией «ЛК ЧСД»;
- составные части, порождаемые процессом или проектом, идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию;
- контролируются модификации и выпуски этих составных частей;
- обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;
- регистрируется и сообщается статус составных частей и модификаций;
- гарантируются завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение, обработка и поставка составных частей.

3.3. ПРОЦЕСС ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

В результате успешного осуществления процесса гарантии качества «ЛК ЧСД»:

- разрабатывается стратегия обеспечения гарантии качества;
- создается и поддерживается свидетельство гарантии качества;
- идентифицируются и регистрируются проблемы и (или) несоответствия с требованиями;
- верифицируется соблюдение продукцией, процессами и действиями соответствующих стандартов, процедур и требований ГК Ростех.

3.4. ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ В ПРОГРАММНОМ ПРОДУКТЕ

В результате успешной реализации процесса решения проблем в «ЛК ЧСД»:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

4. ПОРЯДОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

4.1. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Предоставление технической поддержки осуществляется Службой поддержки.

4.1.1. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ:

- обеспечивает доступность «ЛК ЧСД»;
- осуществляет поддержку пользователей «ЛК ЧСД»;
- обеспечивает сопровождение и развитие «ЛК ЧСД».

4.1.2. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ СЛЕДУЮЩИЕ ФУНКЦИИ:

- оказание информационно-консультационных услуг по использованию «ЛК ЧСД»;
- обработка и учет заявок;
- решение поступающих заявок;
- сбор и анализ статистических данных по работе Службы поддержки;
- администрирование нормативно-справочной информации, используемой «ЛК ЧСД»;
- регистрация, отключение пользователей «ЛК ЧСД» и администрирование прав доступа пользователей «ЛК ЧСД» по заявкам;
- проведение регламентных работ на технической инфраструктуре исполнителя, в том числе: администрирование «ЛК ЧСД» и системного программного обеспечения, обеспечение работоспособности технической

- инфраструктуры исполнителя, администрирование БД, резервное копирование и восстановление баз данных «ЛК ЧСД»;
- настройка функционала «ЛК ЧСД»;
- организация работ по развитию «ЛК ЧСД», обновлению и внедрению нового функционала «ЛК ЧСД» совместно с разработчиком ПО;
- оповещение пользователей «ЛК ЧСД» о проблемах с работоспособностью «ЛК ЧСД»;
- контроль доступности.

4.1.3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ

4.1.3.1. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ «ЛК ЧСД» ИЛИ ДРУГИЕ ОТВЕТСТВЕННЫЕ РАБОТНИКИ ЗАКАЗЧИКА ОБРАЩАЮТСЯ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ:

- получения консультаций по работе с функционалом «ЛК ЧСД»;
- решения проблем при работе с функционалом «ЛК ЧСД»;
- устранения проблем при работе в «ЛК ЧСД», вызванных сбоями в Технической инфраструктуре Исполнителя;
- регистрации пользователей «ЛК ЧСД» и администрирования прав доступа пользователей «ЛК ЧСД» в «ЛК ЧСД»;
- обновления и корректировки НСИ;
- внесения замечаний/предложений в части улучшения функционала «ЛК ЧСД».

4.1.3.2. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПРИНИМАЕТ В РАБОТУ ЗАЯВКИ, НАПРАВЛЕННЫЕ ОДНИМ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ СПОСОБОВ С ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ РЕГИСТРАЦИЕЙ В СЕРВИСНОЙ СИСТЕМЕ НА ПОРТАЛЕ:

- по электронной почте на адрес lk@nips.ru
- по телефону +7 (383)3478302 или +7 (383)319-72-41

4.1.3.3. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ЗАЯВКИ:

- определяет тип заявки;
- сообщает заявителю тип заявки и максимальное время исполнения заявки;
- обрабатывает заявки в зависимости от их типа;
- регистрирует заявку в сервисной системе.

5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Работа по совершенствованию «ЛК ЧСД» включает в себя:

- совершенствование процесса разработки «ЛК ЧСД» – повышение качества «ЛК ЧСД» за счет использования современных методик и инструментов разработки;

- совершенствование процесса тестирования «ЛК ЧСД» – обеспечение необходимой полноты покрытия.
- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития «ЛК ЧСД»;
- исключение устаревших функций.
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков «ЛК ЧСД»;

Заказчик может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту Службы технической поддержки по адресу lk@nips.ru

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

6. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Оператор Системы (конечный пользователь) должен обладать следующим уровнем квалификации:

- достаточный для качественного выполнения своих функций уровень знаний предметной области, в которой эксплуатируется Система;
- пройти обучение для работы с Системой и знать руководство пользователя «ЛК ЧСД»;
- иметь навыки работы с компьютером;
- иметь навыки работы с различными интернет-браузерами;
- иметь базовый уровень владения MS Office Word, MS Office Excel.

Системный администратор должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке и администрированию программных и технических средств, применяемых в Системе.

Основными обязанностями системного администратора являются:

- Модернизация, настройка и мониторинг работоспособности комплекса технических средств (серверов, рабочих станций);
- Установка, модернизация, настройка и мониторинг работоспособности системного и базового программного обеспечения;
- Установка, настройка и мониторинг работоспособности веб-сервера;
- Установка, настройка и мониторинг работоспособности прикладного программного обеспечения;
- Ведение учетных записей пользователей Системы.

Администратор баз данных должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке

и администрированию СУБД (включая архивирование и восстановление данных), используемых Системой. Знание методологии проектирования баз данных; знание интерфейсов интеграции хранилищ данных с источниками данных; знание языка запросов SQL/PostgreSQL.

Основными обязанностями администратора баз данных являются:

- Установка, модернизация, настройка параметров программного обеспечения СУБД;
- Оптимизация прикладных баз данных по времени отклика, скорости доступа к данным;
- Разработка, управление и реализация эффективной политики доступа к информации, хранящейся в прикладных базах данных.

Администратор информационной безопасности данных должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по обеспечению информационной безопасности.

Основными обязанностями администратора информационной безопасности являются:

- разработка, управление и реализация эффективной политики информационной безопасности Системы;
- управление правами доступа пользователей к функциям Системы;
- осуществление мониторинга информационной безопасности.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие «ЛК ЧСД», должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей «ЛК ЧСД»;
- знание особенностей работы с «ЛК ЧСД»;
- знание языка программирования;
- знание реляционных БД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.