



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
Федеральное государственное автономное научное учреждение
"Центр информационных технологий и систем
органов исполнительной власти
имени А.В. Старовойтова"
(ФГАНУ ЦИТИС)



Пресненский Вал ул., д. 19, стр. 1, Москва, 123557
Тел. +7 (499) 702-81-21; факс +7 (499) 702-82-45
<http://www.citis.ru>; e-mail: kants@citis.ru
ОГРН 5087746697528;
ИНН/КПП 7703682920/770301001

СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА «СЭД-СИРИУС»

Описание жизненного цикла

Листов 17

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения (далее – ПО) «Система электронного документооборота «СЭД-Сириус» (далее – СЭД), регламент технической поддержки, устранения неисправностей и совершенствования программного обеспечения и контактной информацией Правообладателя СЭД.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения.....	4
1.1. Назначение программного обеспечения.....	4
1.2. Сведения о разработчике (правообладателе) программного обеспечения.....	5
2. Жизненный цикл СЭД	6
2.1. Способы поставки Заказчику	6
2.2. Контроль версий.....	6
2.3. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения	7
2.3.1. Поддержание жизненного цикла и совершенствование СЭД	7
2.3.2. Подключение дополнительных возможностей	7
2.3.3. Обновление СЭД.....	8
2.3.4. Процессы сопровождения СЭД.....	9
3. Порядок технической поддержки	11
3.1. Общие сведения.....	11
3.2. Техническая поддержка первого уровня	11
3.3. Техническая поддержка второго уровня	11
3.4. Техническая поддержка третьего уровня	12
3.5. Регламент технической поддержки	13
4. Персонал для поддержания жизненного цикла.....	15
Перечень сокращений	17

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Назначение программного обеспечения

Полное наименование программного обеспечения: Система электронного документооборота «СЭД- Сириус».

Условное обозначение: СЭД.

Правообладатель: Федеральное государственное автономное научное учреждение «Центр информационных технологий и систем органов исполнительной власти имени А.В. Старовойтова» (ФГАНУ ЦИТиС).

Обозначение программного изделия: ИТВБ.00497.

Система электронного документооборота «СЭД-Сириус» зарегистрирована в Роспатенте (Свидетельство Роспатента о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2018613181 от 05.03.2018 г.)

В соответствии с Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 30.11.2018 № 665 «О включении сведений о программном обеспечении в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных» «СЭД-Сириус» включен в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (Регистрационный номер ПО: 4992).

Функциональным назначением СЭД является автоматизация процессов делопроизводства, основанная на электронном документировании и электронном документообороте, постоянном контроле исполнительской дисциплины и хода процессов в целом, при работе со следующими базовыми типами и видами документов, имеющими различия в жизненных циклах:

- а) входящие документы;
- б) исходящие документы;
- в) внутренняя переписка (служебные документы);
- г) внутренние организационно-распорядительные документы (ОРД);
- д) договорные документы.

Конкретизация типов и видов документов осуществляется в ходе настройки программного обеспечения «СЭД-Сириус» в соответствии со спецификой деятельности организации.

Пользователями СЭД являются сотрудники организации.

Возможно конфигурирование ПТК с распределением нагрузки в отказоустойчивом кластере или функциональное разделение нагрузки по серверам, а также создания типовых виртуальных машин для тиражирования при формировании ведомственного документооборота.

СЭД функционирует без установки клиентского ПО на АРМ через браузер.

Интегрируется с корпоративными средствами авторизации пользователей по протоколу LDAP, с почтовыми серверами по протоколам POP3/SMTP/IMAP.

1.2. Сведения о разработчике (правообладателе) программного обеспечения

Федеральное государственное автономное научное учреждение «Центр информационных технологий и систем органов исполнительной власти имени А.В. Старовойтова» (ФГАНУ ЦИТиС)

ИНН: 7703682920

КПП: 770301001

Юридический адрес: 123557, Россия, г. Москва, ул. Пресненский Вал, д. 19, стр. 1.

Адрес разработки: 123557, Россия, г. Москва, ул. Пресненский Вал, д. 19, стр. 1.

Сайт: <https://www.citis.ru/>

Телефон: +7 (499) 702-81-21

E-mail: sed@citis.ru, kants@citis.ru

Контактная информация службы технической поддержки:

E-mail: sed@citis.ru

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ СЭД

2.1. Способы поставки Заказчику

Программное обеспечение предоставляется Заказчику на условиях заключения лицензионного договора на передачу простой (неисключительной) лицензии и может быть поставлено Заказчику следующими способами:

- самостоятельное разворачивание – Заказчику предоставляется ссылка для скачивания, содержащая дистрибутив СЭД, инструкцию по разворачиванию на серверах Заказчика и комплект документации;

- разворачивание силами Правообладателя – представители Правообладателя разворачивают СЭД на серверах Заказчика, предварительно Заказчик предоставляет Правообладателю удаленный доступ и информацию о технических и программных средствах серверов;

- разворачивание силами Правообладателя с частичной или полной настройкой СЭД – представители Правообладателя после разворачивания ПО производят частичную или полную настройку СЭД (заполнение справочников, настройка параметров видов документов, ввод данных о пользователях, распределение ролей и т.д.) в соответствии с исходными данными, полученными от Заказчика (Заказчику для заполнения предоставляется типовая анкета).

2.2. Контроль версий

Для контроля версий каждый релиз имеет свою версию и дату выпуска.

Выпуск стабильных версий производится при существенном накоплении новых полезных функций. При этом не осуществляется автоматическое обновление версий.

История изменений СЭД доступна пользователям Заказчика по ссылке <https://edu.citis.ru/userguide> на сайте Правообладателя.

С выпуском новой версии СЭД Правообладатель сопровождает её следующими документами:

- документ с описанием истории изменений СЭД;
- обновлённые руководства пользователя и администратора.

Номер версии	Обозначение	Год выпуска	Примечание
1	ИТВБ.00497-01	2017	Свидетельство Роспатента о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2018613181 от 05.03.2018 г. Включена в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД под регистрационным номером ПО: 4992
2	ИТВБ.00497-02	2018	-
3	ИТВБ.00497-03	2022	-

2.3. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения

2.3.1. Поддержание жизненного цикла и совершенствование СЭД

В целях сопровождения и развития СЭД проводятся следующие мероприятия:

- приём заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПО;
- настройка СЭД под запросы Заказчика;
- техническое сопровождение;
- выявление и исправление ошибок в работе;
- проведение модернизации СЭД в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам Заказчика;
- обновление СЭД в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных актов;
- восстановление данных.

2.3.2. Подключение дополнительных возможностей

СЭД изначально построена на основе следующих принципов:

- обеспечение возможности эволюционного совершенствования и развития функциональной и информационной составляющих СЭД;

- обеспечение возможности облегчённой адаптации и настройки функциональной и информационной составляющих СЭД на базе типовых решений, постоянно пополняемых по результатам практического применения СЭД;

- обеспечение бесшовной интеграции с вновь встраиваемыми компонентами СЭД.

В СЭД обеспечено подключение дополнительных возможностей при её совершенствовании и развитии на следующих уровнях:

- на уровне расширенных/уточнённых параметров в рамках реализованных функциональных и информационных компонентов базовой модульной структуры СЭД;

- на уровне дополнительных функциональных и информационных компонентов в рамках базовой модульной структуры СЭД;

- на уровне дополнительных подключаемых модулей с изменением базовой модульной структуры СЭД.

Расширение функций (приведены в документации к ПО) возможно силами Заказчика (системного администратора и администратора СЭД) путем настройки нужных параметров через панель администратора СЭД, то есть путем подключения и настройки уже установленных функций.

Кроме того, расширение функций (по согласованию с Правообладателем) осуществляется силами Правообладателя путем переноса на сервер Заказчика дополнительных конфигурационных файлов. Для корректности встраивания в некоторых случаях требуется полное обновление СЭД.

2.3.3. Обновление СЭД

Процесс обновления экземпляра СЭД представляет собой замену исполняемого файла ПО и (или) его конфигурационных файлов и, как правило, сопровождается полной остановкой и последующим перезапуском серверной версии ПО. Предварительно осуществляется резервное копирование всех данных.

В случае обновления отдельных функций СЭД поной остановки ПО может не потребоваться и выполнение обновления не отразится на работе операторов (пользователей СЭД).

2.3.4. Процессы сопровождения СЭД

В целях сопровождения СЭД определены следующие процессы:

- поддержка Заказчика по вопросам работы СЭД посредством базы знаний (по ссылке <https://edu.citis.ru/userguide> на сайте Правообладателя) и приёма обращений по электронной почте;
- обновление СЭД по мере выхода новых версий;
- уведомление пользователей о новых функциях СЭД;
- устранение ошибок в работе СЭД.

2.3.5. Процессы устранения неисправностей в ходе эксплуатации СЭД

В ходе эксплуатации СЭД выделяют следующие процессы устранения неисправностей ПО:

- выявление проблем ПО, их анализ с точки зрения управления рисками, принятие решений о необходимости изменений;
- управление конфигурацией ПО для обеспечения возможности изменений и прослеживаемости этих изменений;
- отслеживание использования и оценка состояния и необходимости модификации ПО.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены тремя способами:

- изменение настроек текущей версии ПО силами Заказчика;
- изменение настроек текущей версии ПО силами специалиста службы технической поддержки по запросу Заказчика.
- обновление версии экземпляра ПО силами специалиста службы технической поддержки Правообладателя по запросу Заказчика.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Правообладателю заявку. Заявка должна содержать тему, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Заявки могут быть следующих видов:

- Инцидент – произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;

- Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы или потерю работоспособности ПО;

- Предоставление информации – заявка на предоставление информации с предварительной проработкой реализации какого-либо функционала;

- Развитие – заявка на проведение доработок ПО.

3. ПОРЯДОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Общие сведения

Техническая поддержка пользователей СЭД построена по принципу трех уровней: прием обращений от конечных пользователей осуществляется Заказчиком самостоятельно и далее, при невозможности решения, эскалируется на Правообладателя. В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки.

3.2. Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня осуществляется Заказчиком самостоятельно и подразумевает оказание консультации конечному пользователю и изменение настроек экземпляра СЭД через административный раздел СЭД.

При отсутствии возможности самостоятельного решения заявка эскалируется Правообладателю.

3.3. Техническая поддержка второго уровня

Техническая поддержка второго уровня оказывается работниками Правообладателя и подразумевает регистрацию заявок, консультирование представителя Заказчика, а также предоставление подробных алгоритмов действий по вопросам заявки. Все действия осуществляются по электронной почте (sed@citis.ru) или через систему мгновенного обмена сообщениями в приложении Telegram в рабочие дни (при пятидневной рабочей неделе с учетом праздничных дней) с 9 до 18 часов по московскому времени.

Максимальный приоритет получают заявки о проблемах, блокирующих работу Заказчика с ПО и связанных с безопасностью, защищённостью и производительностью ПО.

3.4. Техническая поддержка третьего уровня

Под технической поддержкой третьего уровня понимается устранение возникших неполадок на серверах Заказчика или в коде с последующим обновлением серверов Заказчика, осуществляемое техническими специалистами Правообладателя, в рабочие дни (при пятидневной рабочей неделе с учетом праздничных дней) с 9 до 18 часов по московскому времени.

В рамках технической поддержки второго и третьего уровней оказываются следующие услуги:

- консультации технических специалистов по настройке и работе СЭД;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- объяснение функций ПО и помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по настройке и эксплуатации ПО;
- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователя в процессе установки или эксплуатации СЭД;
- устранение ошибок в коде ПО;
- предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе СЭД;
- удаленное подключение специалиста Правообладателя для проведения обследования и устранения проблемы.

Техническая поддержка оказывается Правообладателем только в случае:

- действия срока гарантийной поддержки по устранению ошибок, препятствующих использованию функций, установленных эксплуатационной документацией (на срок действия простой (неисключительной) лицензии на право использования СЭД);
- наличия действующего договора сопровождения ПО.

3.5. Регламент технической поддержки

1) Заказчик оставляет заявку посредством электронной почты (или с помощью специально созданной группы в Telegram) в адрес Правообладателя. Перечень уполномоченных представителей Заказчика и Правообладателя с указанием контактных данных утверждается в договоре.

2) Правообладатель проверяет наличие заявок в течение рабочего дня (при пятидневной рабочей неделе с учетом праздничных дней) с 9 до 18 часов по московскому времени.

3) Получив заявку, Правообладатель в срок не более 2 рабочих часов рассматривает ее, при необходимости уточняет информацию у Заказчика и сообщает ему о возможности выполнения (или невыполнения) и плановых сроках решения, а также максимальную оценку трудозатрат.

4) Правообладатель может предложить Заказчику выполнение дополнительных работ, если считает, что их выполнение положительно отразится на работоспособности экземпляра ПО Заказчика.

5) Правообладатель приступает к выполнению работ по заявке после согласования с Заказчиком максимальной оценки трудозатрат и сроков проведения работ.

6) После выполнения работ по заявке Правообладатель сообщает Заказчику об окончании работ, а также указывает фактические трудозатраты для дальнейшего подтверждения Заказчиком.

7) В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением обработки заявки, её обработка продолжается.

8) Закрытие заявки может инициировать Заказчик, если она перестала быть актуальной.

9) В случае появления обстоятельств, препятствующих выполнению работ в согласованные сроки, Правообладатель в течении 2 рабочих часов согласовывает с Заказчиком возможные варианты действий.

10) Место выполнения работ по разработке и сопровождению СЭД Правообладателя располагается на площадях Правообладателя по адресу: Российская Федерация, 123557, г. Москва, улица Пресненский Вал, дом 19, строение 1.

11) Выполнение работ по разработке и сопровождению СЭД предусматривает возможность дистанционного формата.

4. ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Техническая поддержка первого уровня оказывается персоналом Заказчика, в составе которого должен быть работник, выполняющий роль системного администратора.

Специальные квалификационные требования, предъявляемые к системным администраторам СЭД – возможность проводить:

- загрузку, настройку, диагностирование, оперативный контроль и оптимизацию нагрузки СЭД и используемых ею программно-технических комплексов;

- контроль целостности системных баз данных;

- резервное копирование наборов системных баз данных;

- восстановление данных в СУБД;

- управление пользователями СЭД;

- управление модульной структурой СЭД на уровне создания разделов и страниц в CMS.

Разработка и техническая поддержка СЭД осуществляется непосредственно штатными работниками Правообладателя, выполняющими следующие роли:

- руководитель проекта – управление проектом, планирование задач, распределение ресурсов и контроль выполнения работ, взаимодействие с Заказчиком, ведение преддоговорной работы;

- аналитик - сбор информации от заинтересованных сторон для разработки программного обеспечения, определение требований к программному обеспечению и составление требований для технического задания и спецификации;

- программист - написание кода программы на языках JavaScript, PHP и выполнение тестирования созданного функционала, развертывание созданного программного обеспечения на сервере, обновление ПО, исправление ошибок в коде;

- дизайнер – проектирование пользовательского интерфейса, создание графических элементов, оптимизация пользовательского опыта;

- тестировщик – проверка качества и работоспособности программного продукта, обнаружение и исправление ошибок;

- DevOps инженер - развертывание и обновление программного обеспечения, настройка и управление системами контроля версий, настройка и поддержка систем мониторинга и регистрации событий, создание и управление инфраструктурой, настройка и поддержка контейнерных платформ и облачных решений, а также участие в процессах тестирования и отладки;

- технический писатель - составление документации к программному продукту, инструкции и руководства пользователя;

- специалист службы технической поддержки 2 уровня – взаимодействие с Заказчиком, прием и регистрация заявок, консультирование Заказчика, эскалация заявок DevOps инженерам и разработчикам;

- специалист службы технической поддержки 3 уровня – консультирование Заказчика, выполнение заявок по исправлению и написанию кода, разворачиванию и обновлению программного продукта.

Роль	Функции	Разработка	Техническая поддержка
Руководитель проекта	Руководство проектами СЭД Оформление ОРД документации Ведение преддоговорной работы (встречи, демонстрация функционала, оформление договора)	1	1 2 уровень
Аналитик	Определение потребностей Постановка задач	1	1 2 уровень
Программист	Разработка на языках JavaScript, PHP	3	1 3 уровень
Дизайнер	Создание графических элементов	1	
Тестировщик	Тестирование функционала	1	
DevOps инженер	Установка, настройка ПО и БД, тестирование, устранение ошибок Установка обновлений Общесистемные настройки окружения СЭД (включая подключение к LDAP, почте, МЭДО, ГосЭДО, настройка сертификатов, КриптоПРО, Телеграм, ССТУ и др.)	1	1 3 уровень
Технический писатель	Подготовка технической документации	2	1 2 уровень

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

В настоящем документе применены следующие обозначения и сокращения

БД	– база данных
ИС	– информационная система
МЭДО	– Система межведомственного электронного документооборота (федеральная информационная система в интересах государственных органов власти и организаций)
ОПО	– общее программное обеспечение
ОРД	– организационно-распорядительный(ая) документ (документация)
ОС	– операционная система
ПО	– программное обеспечение
ПТК	– программно-технический комплекс
СУБД	– система управления базами данных
СЭД	– Система электронного документооборота «СЭД-Сириус» версии 3
ТЗ	– техническое задание
Active Directory	– Служба активных каталогов для ОС