

Государственная корпорация по атомной энергии «Росатом»



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР НАУКИ И ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ  
СПЕЦИАЛЬНОЕ НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
«ЭЛЕРОН»  
(АО «ФЦНИВТ «СНПО «ЭЛЕРОН»)**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО  
ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА «ТОБОЛ-ИПК», В ТОМ ЧИСЛЕ  
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ,  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,  
НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

## Содержание

Содержание.....	2
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла специального программного обеспечения «ТОБОЛ-ИПК».....	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения специального программного обеспечения «Тобол-ИПК».....	3
Информация о персонале .....	4

## **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла специального программного обеспечения «Тобол-ИПК»**

Поддержание жизненного цикла специального программного обеспечения «Тобол-ИПК» (далее по тексту – СПО) осуществляется за счет проведения комплекса мероприятий по обеспечению эксплуатации СПО в течение срока его нахождения в эксплуатирующей организации заказчика, осуществляемое разработчиком и (или) предприятием-изготовителем и заключающееся в контроле изменения технического состояния, разработке и выполнении технических мероприятий по поддержанию и восстановлению необходимого качества (согласно СТО СМК 7.5-02-2013 и СТО СМК 7.5-03-2013). Поддержка осуществляется в рамках гарантийного срока эксплуатации, а также в рамках договора возмездного оказания услуг и технического задания на оказание услуг по истечению гарантийного срока.

Поддержание жизненного цикла достигается путем:

– поставки эксплуатационной и программной документации, составленной в соответствии с ГОСТ 19.501-78, ГОСТ 19.503-79, ГОСТ 19.505-79, а также обеспечения Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации, поставляемой с СПО «Тобол-ИПК»;

– обеспечения оперативного консультирования специалистов Заказчика по вопросам функционирования СПО по телефону, электронной почте и факсу;

– устранения ошибок в случае выявления их при работе с программным продуктом (в соответствии с СТО СМК 7.5-01-2012).

Для работы с СПО пользователю необходимо изучить руководства СПО и пройти обучение на месте эксплуатации и/или в учебном центре НИИСБ АО «ФЦНИВТ «СНПО «Элерон».

Учебный центр осуществляет образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам, а также осуществляет повышение квалификации специалистов предприятий (организаций) и заказчиков образовательных услуг по всем видам продукции (изделий), выпускаемых АО «ФЦНИВТ «СНПО «Элерон» (лицензия Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 1462 от 01 июня 2015 года).

## **Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения специального программного обеспечения «Тобол-ИПК»**

1. Техническая поддержка пользователей СПО.

В рамках технической поддержки СПО оказываются следующие услуги:

- помощь по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений СПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного продукта;
- пояснение функционала модулей СПО, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного продукта;
- общие консультации по выбору оборудования для обеспечения более высокой производительности работы программного продукта.

2. Проведение модификации СПО в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых СПО, а также с выпуском новых версий СПО, полученных в результате модификации.

### 3. Сопровождение эксплуатации

Сопровождение СПО осуществляется в рамках договора возмездного оказания услуг и технического задания на оказание услуг, а также в ходе проведения работ по рекламациям. Данные работы выполняются Службой технического и авторского надзора (далее по тексту – СТиАН) АО «ФЦНИВТ «СНПО «Элерон». Специалисты СТиАН осуществляют техническую поддержку непосредственно на объекте заказчика. При появлении рекламаций специалисты СТиАН осуществляют взаимодействие с подразделением-разработчиком (Отделением программного обеспечения и микропроцессорной техники) (в соответствии с СТО СМК 8.3.1-01-2015).

### **Информация о персонале**

СПО создано Отделением программного обеспечения и микропроцессорной техники (далее по тексту – ОПОиМТ). ОПОиМТ является одним из ведущих структурных подразделений Научно-исследовательского института систем безопасности АО «ФЦНИВТ «СНПО «Элерон» и было создано на основании приказа генерального директора от 15.06.2007г. № 116.

ОПОиМТ выполняет следующие задачи:

- проведение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ по созданию и совершенствованию ПО, входящего в состав разрабатываемых комплексов и систем физической защиты;
- участие в проектировании комплексов и систем физической защиты;
- участие в проведении пуско-наладочных работ по вводу в эксплуатацию комплексов и систем ТСФЗ и ТСО;
- разработка, модернизация и сопровождению встроенного ПО комплексов и систем физической защиты;
- проведение работ по сертификации разработанного программного обеспечения по требованиям защиты информации.

В составе ОПОиМТ сформированы пять отделов:

- отдел ПО-1 – 10 чел.;
- отдел ПО-2 – 9 чел.;
- отдел ПО-3 – 12 чел.;
- отдел МТ – 8 чел.

Такое разбиение основывается на структурных особенностях современного программного обеспечения сложных программных комплексов и автоматизированных систем, учитывает этапы жизненного цикла разработки программного обеспечения и позволяет эффективно решать вопросы по его созданию.