**РЕГЛАМЕНТ**

**ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ**

**ОАО «Российские Железные Дороги»**

Москва 2021

**Содержание**

[**1.** **Общая информация** 3](#_Toc73016305)

[**2.** **Нормативные ссылки** 3](#_Toc73016306)

[**3.** **Проведение обновлений** 3](#_Toc73016307)

[3.1 Цели обновлений 3](#_Toc73016308)

[3.2 Процесс проведения обновлений 4](#_Toc73016309)

[3.3 Обновление тестовой системы 4](#_Toc73016310)

[3.4 Обновление основной системы 4](#_Toc73016311)

[3.5 Время проведения обновлений 4](#_Toc73016312)

[**4.** **Ответственность** 5](#_Toc73016313)

# **Общая информация**

Настоящий Регламент технического сопровождения устанавливает порядок работ по техническому сопровождению, устранению уязвимостей и ошибок.

# **Нормативные ссылки**

Регламент составлен в соответствие с данными нормативными документами:

ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207. Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств.

ГОСТ Р 19.102-77. Единая система программной документации. Стадии разработки.

ГОСТ 2.503-2013. Единая система конструкторской документации. Правила внесения изменений.

# **Проведение обновлений**

# Цели обновлений

Основными целями обновления программного обеспечения являются:

- исправление выявленных ошибок в программном обеспечении;

- ввод в эксплуатацию новых функциональных задач и доработок, реализованных в рамках сопровождения;

- исправление выявленных ошибок в данных, невозможных для корректировки штатными программными средствами.

# Процесс проведения обновлений

Процесс проведения обновлений включает в себя:

- идентификацию всего программного обеспечения, информации, объектов, баз данных, требующих изменений;

- получение одобрения детальных запросов или предложений на изменения перед началом работы;

- осуществление процесса внедрения изменений в программное обеспечение системы;

- обеспечение обновления комплекта технической документации после завершения каждого изменения и архивирование или утилизация старой документации;

- поддержку контроля версий для всех обновлений программного обеспечения системы;

- коррекцию эксплуатационной документации и пользовательских процедур в соответствии с внесенными изменениями;

- осуществление процесса внедрения изменен

# Обновление тестовой системы

Обновление проводится представителями Поставщика совместно с Разработчиками в тестовой среде системе. После обновления тестовой системы, проводится проверка функционала системы. В случае выявления функциональных ошибок, Разработчик проводит доработку функционала системы. При удовлетворении доработанной версией, планируется установка данной системы в основную информационную систему.

# Обновление основной системы

После проверки тестовой системы, назначается дата проведения обновления, продолжительность обновления, составляется список участников. План согласовывается между Поставщиком и Заказчиком. По итогам обновления системы Поставщик уведомляет Заказчика об успешном обновлении.

# Частота проведения обновлений

Проведение обновлений осуществляется в определённую дату и время:

- Обновление антивируса проходит в начале и конце каждого рабочего дня;

- Обновление программного обеспечения проходит раз в 1 – 2 месяца;

- Обновление документации следует осуществлять в конце каждого месяца

# **Ответственность**

Ответственность за последствия установки нового программного обеспечения либо обновлений существующего программного обеспечения, возлагается на системного администратора, выполнившего фактическую установку.

Разработчик и Поставщик несут ответственность за разработку обновлений и за все изменения для информационной системы