**РЕГЛАМЕНТ**

**ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ**

**ОАО «Российские Железные Дороги»**

Москва 2021

**Содержание**

[**1.** **Общие положения** 3](#_Toc73028162)

[**2.** **Техническое сопровождение** 3](#_Toc73028163)

[2.1 Цели технического сопровождения 3](#_Toc73028164)

[2.2 Состав технического сопровождения 3](#_Toc73028165)

[2.3 Требования 3](#_Toc73028166)

[**3.** **Ответственность** 3](#_Toc73028167)

[**4.** **Нормативные ссылки** 3](#_Toc73028168)

# **Общие положения**

Настоящий Регламент определяет состав, содержание и параметры качества выполнения мероприятий по техническому сопровождению, устранению уязвимостей и ошибок информационной системы.

# **Техническое сопровождение**

# Цели технического сопровождения

Главная цель технического сопровождения – обеспечение бесперебойного функционирования информационной системы.

# Состав технического сопровождения

Техническое сопровождение включает в себя:

- организацию услуг хостинга;

- резервное копирование базы данных, файловой структуры и программных компонентов;

- плановую и внеплановую реализацию доработок;

- применение системы бесперебойного электропитания;

- обследование системы на наличие ошибок;

- восстановление работоспособности сайта после отказов и сбоев;

- проверку целостности информации после устранения сбоев;

# Требования

- функционирование системы должно обеспечиваться в круглосуточном режиме;

- время простоя системы не должно превышать 2 часов.

# **Ответственность**

Ответственность за обеспечение бесперебойного функционирования и технического сопровождения несет Администратор.

# **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.

ГОСТ РВ 15.307-2002. Испытания и приёмка серийных изделий. Основные положения.