

**ООО ИК «СИБИНТЕК»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ, В ТОМ  
ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О  
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
ПОДДЕРЖКИ**

---

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА  
ЕДИНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКАЯ ПЛАТФОРМА**

**ВЕРСИЯ 1.0**

**МОСКВА**

**2021**

## ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:

Заказчик.

**Связанные документы** (этот документ должен читаться вместе с):

**Таблица 1**  
**Связанные документы**

№	НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА	НОМЕР ВЕРСИИ / ИМЯ ФАЙЛА	ДАТА
1	2	3	4
1.	Функциональные характеристики	1.00/Функциональные характеристики.docx	
2.	Руководство по эксплуатации	1.00/Руководство по эксплуатации.docx	

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИС</b> .....	<b>4</b>
1.1 НАИМЕНОВАНИЕ ИС .....	4
1.2 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ .....	4
1.3 ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ .....	4
1.4 ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ СОСТАВ СИСТЕМЫ .....	4
1.5 РОЛИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ .....	4
1.6 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ .....	4
<b>2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ СИСТЕМЫ</b> .....	<b>6</b>
2.1 ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА .....	6
2.2 СЕРВИС ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ .....	7
2.3 ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ .....	8
2.4 РЕЖИМЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ .....	9
2.5 ПОРЯДОК ПЕРЕВОДА СИСТЕМЫ ИЗ НОРМАЛЬНОГО РЕЖИМА В РЕЖИМ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ И ОБРАТНО В НОРМАЛЬНЫЙ РЕЖИМ .....	9
2.6 ПОРЯДОК ПЕРЕВОДА СИСТЕМЫ ИЗ НОРМАЛЬНОГО РЕЖИМА В АВАРИЙНЫЙ РЕЖИМ И ОБРАТНО В НОРМАЛЬНЫЙ РЕЖИМ .....	10
2.7 ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ИНЦИДЕНТА .....	10
2.8 ОБУЧЕНИЕ ПРИВИЛЕГИРОВАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ .....	10
2.9 ОБУЧЕНИЕ НЕПРИВИЛЕГИРОВАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ .....	11
2.10 ПРОЦЕДУРЫ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	11
2.11 ПРОЦЕДУРЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ .....	11
2.12 МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВОССТАНОВЛЕНИЯ СИСТЕМЫ .....	11

# 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИС

## 1.1 НАИМЕНОВАНИЕ ИС

Полное наименование системы: единая корпоративная телематическая платформа.  
Условное обозначение (краткое наименование): ИС ЕКТП, Система.

## 1.2 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ

Назначение Системы указано в разделе 1.2 документа «Функциональные характеристики (Информационная система единая корпоративная телематическая платформа)».

## 1.3 ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ

Цели создания Системы указаны в разделе 1.3 документа «Функциональные характеристики (Информационная система единая корпоративная телематическая платформа)».

## 1.4 ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ СОСТАВ СИСТЕМЫ

Функциональный состав Системы указан в разделе 2 документа «Функциональные характеристики (Информационная система единая корпоративная телематическая платформа)».

## 1.5 РОЛИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Роли пользователей Системы указаны в разделе 2 документа «Руководство по эксплуатации (Информационная система единая корпоративная телематическая платформа)».

## 1.6 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

Таблица 2  
Термины и определения

№	ТЕРМИН	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1	2	3
1.	АРМ	Автоматизированное рабочее место
2.	БД	База данных
3.	Заказчик	Лицо, заинтересованное в выполнении исполнителем работ, оказании им услуг или приобретении у продавца какого-либо продукта (в широком смысле).
4.	ЗИ	Защита информации
5.	ГЛОНАСС	Российская глобальная навигационная спутниковая система.
6.	ЕКТП	Единая корпоративная телематическая платформа
7.	ИБ	Информационная безопасность
8.	ИС	Информационная система
9.	ИР	Информационный ресурс

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ. ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «ЕДИНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКАЯ ПЛАТФОРМА»

№	ТЕРМИН	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1	2	3
10.	ОС	Операционная система
11.	ПО	Программное обеспечение
12.	Полномочия	Системные объекты, ограничивающие права пользователя на выполнение функций и доступ к данным.
13.	Привилегии (пользовательские привилегии)	Именованный набор особых полномочий пользователя при работе в системе.
14.	Привилегированный доступ (к ИТ-активу)	Полномочия пользователя или процесса, выполнять действия по управлению и/или просмотру конфигурации, настроек и журналов событий ИТ-актива или его компонентов.
15.	Привилегированные учетные записи	Учетные записи, наделенные привилегированным доступом.
16.	Пользовательский доступ (к ИТ-активу)	Полномочия пользователя или процесса, выполнять действия по использованию функциональных возможностей ИТ-актива.
17.	Роль пользователя	Роль пользователя — это совокупность возможностей, которые получает пользователь Системы, входящий в определенное множество встроенных групп доступа после авторизации и аутентификации.
18.	СЗИ	Средства защиты информации
19.	СМТ	Система мониторинга транспорта
20.	ТО	Техническое обслуживание
21.	ТС	Транспортное средство

## 2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ СИСТЕМЫ

Управление изменениями требований к Системе выполняется в системе управления жизненным циклом приложений (на базе Atlassian Jira) по методологии SCRUM.

### 2.1 ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Жизненный цикл Системы включает следующие стадии:

- Обследование у Заказчика;
- Установка и конфигурация ПО;
- Эксплуатация;
- Завершение эксплуатации.

Обследование у Заказчика:

- анализ требований, предъявляемые Заказчиком;
- анализ условий эксплуатации Системы на предприятии Заказчика;
- определяются смежные информационные системы и запрашивается по ним документация

Установка и конфигурирование Системы включает следующие этапы:

- Инсталляция и настройка ПО (отражена в документе «Руководство по установке»);
- Обучение привилегированных пользователей-администраторов (подробнее – раздел «2.8 Обучение привилегированных пользователей»);
- Обучение непривилегированных пользователей (сотрудников поддержки, пользователей) (подробнее – раздел «2.9 Обучение непривилегированных пользователей»);
- Тестовая эксплуатация;
- Опытная эксплуатация;
- Опытно-промышленная эксплуатация;
- Ввод в промышленную эксплуатацию.

Эксплуатация Системы предусматривает работу в следующих режимах (подробнее – раздел «2.4 Режимы функционирования Системы»):

- Нормальный режим работы (основной);
- Режим обслуживания и обновления (сопровождение);
- Аварийный режим работы.

Сопровождение Системы включает следующие виды работ:

- Мероприятия по обеспечению непрерывности работы Системы:
  - Техническое обслуживание (подробнее – раздел «2.10 Процедуры технического обслуживания»);
  - Модификация (подробнее – раздел «2.11 Процедуры совершенствования Системы»);
- Мероприятия по обеспечению восстановления Системы (подробнее – раздел «2.12 Мероприятия по обеспечению восстановления Системы»).

Подробнее вопросы эксплуатации Системы отражены в документе «Руководство по эксплуатации».

## 2.2 СЕРВИС ПОДДЕРЖКИ СИСТЕМЫ

После ввода Системы в эксплуатацию осуществляется поддержка Системы, условия которой определяются договором с Заказчиком.

Кроме того, может осуществляться вендорская поддержка (опционально).

Структура сервиса поддержки:

### 1-я линия поддержки

Услуги:

- Прием и регистрация обращений;
- Консультация пользователей по вопросам доступа к Системе;
- Маршрутизация обращений на 2-ю линию поддержки.

Исполнитель: Диспетчерская служба

### 2-я линия поддержки

Услуги:

- Поддержка пользователей, в т.ч. консультации пользователей по работе с прикладным ПО, решение обращений, связанных с пользовательской частью;
- Поддержка серверных частей системы, в т.ч. проведение профилактических работ, установка обновлений, решение обращений, связанных с системной частью;
- Поддержка интеграции (поступление данных из/в информационные внешние системы).

Исполнитель: Региональные производственные управления СИБИНТЕК.

### 3-я линия поддержки (вендорская)

Услуги:

- Участие в решении сложных инцидентов;
- Идентификация проблем с удаленным подключением к ИС;
- Участие в конфигурировании сложных комплексных обновлений/изменений.

Исполнитель: Вендор

### Вендорское сопровождение

Услуги:

- Предоставление новых версий ПО в соответствии с утвержденным перечнем доработок;
- Консультации сотрудников специалистам 2-й линии поддержки;
- Прием, анализ и оценка реализации предложений по расширению функциональных возможностей ПО ИС «ЕКТП».

Исполнитель: Вендор

## 2.3 ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ

В рамках работ по Договору с Заказчиком должны быть сформированы: «Инструкция администратора» и «Инструкция пользователя», отражающие основные алгоритмы работы обслуживающего персонала и пользователей с Системой. Дополнительное обучение не требуется. Ознакомление пользователей и обслуживающего персонала с разработанными инструкциями должно быть обеспечено Заказчиком.

Совмещение непривилегированных и привилегированных ролей не допускается. Не допускается совмещение ролей Администратор информационной безопасности с любой другой ролью. Допускается совмещение ролей Системного администратора, Администратора СУБД и/или Администратора ИС «ЕКТП». Полный перечень ролей пользователей и их функционал приведен в разделе 2 «Руководства по эксплуатации».

К работе с Системой допускаются работники, которые ознакомлены с эксплуатационными документами на Систему.

Требования к *минимальной* численности и составу обслуживающего персонала Системы (привилегированные роли, шт.):

- Системный администратор – 1;
- Администратор СУБД – 1;
- Администратор ИС «ЕКТП» – 1.

Требования к *квалификации* обслуживающего персонала системы:

- Системный администратор – должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке и администрированию базовых программных и технических средств, применяемых в Системе (серверы, ОС, активное сетевое оборудование, встроенные в системное или прикладное ПО средства ЗИ);
- Администратор СУБД – должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке и администрированию используемых СУБД и БД.
- Администратор ИС «ЕКТП» – должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке и администрированию программных и технических средств, применяемых в ИС. К администратору «ИС ЕКТП» предъявляются следующие требования:
  - Знание состава и структуры Системы;
  - Знание методов и принципов построения ЕКТП в части формирования входных данных для Системы;



- Знание методов и приемов работы с Системой, изложенных в руководствах пользователя и Системного администратора.

Общие требования к навыкам пользователей Системы:

- Опыт работы с персональным компьютером на базе операционных систем Microsoft Windows на уровне квалифицированного пользователя и свободно осуществлять базовые операции в стандартных Windows-системах.
- Знание методов и приемов работы с Системой в рамках своей роли.

## 2.4 РЕЖИМЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ

Режимы функционирования Системы приведены в разделе 1.5. Руководства по эксплуатации (ИС ЕКТП).

## 2.5 ПОРЯДОК ПЕРЕВОДА СИСТЕМЫ ИЗ НОРМАЛЬНОГО РЕЖИМА В РЕЖИМ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ И ОБРАТНО В НОРМАЛЬНЫЙ РЕЖИМ

Перевод Системы в режим обслуживания и обновления осуществляется в следующем порядке:

1. Администратор ИС ЕКТП уведомляет пользователей по корпоративной электронной почте о планируемом переводе Системы в режим обслуживания и обновления с указанием сроков и длительности работ.
2. В определенное уведомлением время Администратор ИС ЕКТП блокирует<sup>1</sup> доступ пользователей к Системе<sup>2</sup>.
3. Системный администратор переводит Систему в режим обслуживания и обновления.
4. Системные администраторы выполняют внеплановую процедуру резервного копирования Системы в соответствии с планом резервного копирования (подробнее смотри в «Руководстве по эксплуатации»).
5. Системный администратор, Администратор СУБД, Администратор ИС ЕКТП проводят работы по обслуживанию и обновлению компонентов Системы с фиксацией в Журналах регистрации данных операций.
6. После окончания работ Системный администратор, Администратор СУБД, Администратор ИС ЕКТП запускают компоненты Системы и убеждаются в успешности их запуска.
7. Системный администратор переводит Систему в нормальный режим.
8. После окончания работ Администратор ИС ЕКТП предоставляет доступ пользователей к Системе.
9. Администратор ИС ЕКТП рассылает пользователям уведомление о переходе Системы в нормальный режим работы через диспетчерскую службу.

---

<sup>1</sup> Тут и далее блокировка пользователей осуществляется путем остановки Системы с помощью сервиса IIS.

<sup>2</sup> При необходимости.

## **2.6 ПОРЯДОК ПЕРЕВОДА СИСТЕМЫ ИЗ НОРМАЛЬНОГО РЕЖИМА В АВАРИЙНЫЙ РЕЖИМ И ОБРАТНО В НОРМАЛЬНЫЙ РЕЖИМ**

Порядок действий администраторов при переводе Системы в аварийный режим и обратно в нормальный режим:

1. В случае потери работоспособности всей Системы в связи с выходом из строя одного или нескольких ее компонент, выхода из строя компонент подсистемы защиты информации:
  - Администратор, обнаруживший потерю работоспособности всей Системы, информирует о данном факте других администраторов;
  - Системный администратор блокирует доступ пользователей к Системе и информирует их о данном событии по корпоративной электронной почте.
2. Системный администратор, Администратор СУБД, Администратор ИС ЕКТП проводят работы по первичной диагностике для определения причин и масштабов сбоя работоспособности Системы, проводят восстановительные работы.
3. Если силами администраторов устранить сбой не удастся, Администратор ИС ЕКТП производит эскалацию инцидента на 3-ю линию в службу поддержки инфраструктуры через диспетчерскую службу.
4. После окончания работ Системный администратор, Администратор СУБД, Администратор ИС ЕКТП запускают компоненты Системы и убеждаются в успешности их запуска.
5. Системный администратор переводит Систему в нормальный режим.
6. После окончания работ Администратор ИС ЕКТП предоставляет пользователям доступ к Системе.
7. Администратор ИС ЕКТП рассылает пользователям по корпоративной электронной почте уведомление о переходе Системы в нормальный режим работы через диспетчерскую службу.

Подробнее процедуры восстановления рассмотрены в «Руководстве по эксплуатации».

## **2.7 ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ИНЦИДЕНТА**

Пользователь должен направить заявку с описанием проблемы в диспетчерскую службу в случае некорректной работы или замедления работы Системы, возникновения проблем с доступностью Системы, обнаружения дефектов интерфейса, возникновения инцидента информационной безопасности: обнаружение некорректных данных, обнаружение факта несанкционированного доступа к Системе, не отображение данных, присущих назначенной пользовательской роли, и т.д. Далее обращение маршрутизируется на 2-ю линию поддержки.

## **2.8 ОБУЧЕНИЕ ПРИВИЛЕГИРОВАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

К работе с Системой в качестве привилегированных пользователей допускаются работники, которые ознакомлены с порядком и правилами предоставления доступа к Системе, а также обладают квалификацией и знаниями в следующих вопросах работы с Системой:

- назначение системы;
- общие принципы и логика работы системы;
- обязанности администратора и связанные с ними операции;

---

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖКУ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ. ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «ЕДИНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКАЯ ПЛАТФОРМА»

- обязательность, регулярность и очередность выполнения всех операций, относящихся к функциональной роли администратора.

В обязательном порядке привилегированный пользователь должен ознакомиться с эксплуатационными документами на Систему.

Обучение администраторов выполняется в процессе установки ПО Системы у Заказчика.

## **2.9 ОБУЧЕНИЕ НЕПРИВИЛЕГИРОВАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

К работе с Системой в качестве непривилегированных пользователей допускаются работники, которые ознакомлены с порядком и правилами предоставления доступа к Системе, а также обладают квалификацией и знаниями в следующих вопросах работы с Системой:

- назначение программы;
- основные задачи и возможности;
- способ отражения предметной области в программе;
- пользовательский интерфейс программы;
- порядок решения основных пользовательских задач;
- пользователь должен знать порядок действий при обнаружении проблем.

В обязательном порядке непривилегированный пользователь должен ознакомиться с Инструкцией пользователя и Регламентом предоставления доступа к Системе.

Обучение непривилегированных пользователей может быть выполнено следующим образом:

- Сотрудниками Исполнителя (при наличии соответствующего договора);
- Сотрудниками Заказчика;
- Самостоятельно работниками Заказчика.

## **2.10 ПРОЦЕДУРЫ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Техническое обслуживание Системы включает следующие процедуры:

- Периодический контроль параметров технического состояния Системы;
- Обслуживание Системы:
  - Плановое ТО;
  - Внеплановое ТО.

Подробнее процедуры технического обслуживания рассмотрены в «Руководстве по эксплуатации».

## **2.11 ПРОЦЕДУРЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ**

Процедуры и порядок совершенствования (модификации) Системы приведены в разделе 5 «Руководства по эксплуатации».

## **2.12 МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВОССТАНОВЛЕНИЯ СИСТЕМЫ**

Для обеспечения восстановления Системы предусмотрены следующие процедуры:

- Резервное копирование компонентов Системы;
- Восстановление Системы;

- Тестирование плана восстановления Системы.

Подробнее процедуры восстановления Системы рассмотрены в «Руководстве по эксплуатации».