

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «ОРБИТА»
(АИС «ОРБИТА»)

РЕГЛАМЕНТ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Программа для ЭВМ. Свидетельство о государственной регистрации
№ 2026685490

Версия 1.0.0

Правообладатель: ИП Жарков А. В. · Российская Федерация · 2026

РЕГЛАМЕНТ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

АИС «ОРБИТА». ВЕРСИЯ 1.0.0

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Общие положения
- 2. Термины и определения
- 3. Версионирование и порядок выпуска обновлений
- 4. Каналы и сроки реакции на сообщения об ошибках
- 5. Регламент резервного копирования и восстановления
- 6. Мониторинг и диагностика
- 7. Требования к квалификации администратора заказчика
- 8. Консультационное и методическое сопровождение
- 9. Обеспечение информационной безопасности при сопровождении
- 10. Порядок прекращения поддержки
- 11. Контакты

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок сопровождения автоматизированной информационной системы «Орбита» (далее — Система, ПО, АИС «Орбита») в течение жизненного цикла: выпуск и установка обновлений, обработка сообщений об ошибках, резервное копирование и восстановление, требования к персоналу заказчика, прекращение поддержки.

1.2. Регламент разработан правообладателем — индивидуальным предпринимателем Жарковым Александром Валерьевичем (ОГРНИП 326730000053016, ИНН 730901866788) — и является обязательным приложением к лицензионному договору и (или) договору сопровождения на АИС «Орбита» версии 1.0.0.

1.3. Сопровождение осуществляется правообладателем на всей территории Российской Федерации в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (МСК), если иное не установлено договором.

1.4. Сопровождение ведётся в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом № 63-ФЗ «Об электронной подписи», Постановлением Правительства РФ от 16.11.2015 № 1236 и Приказом Минцифры России от 04.05.2021 № 442.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **Обновление** — новая версия (сборка) программы, выпускаемая правообладателем и содержащая исправления и (или) улучшения.

2.2. **Инцидент** — любое отклонение поведения Системы от документации: ошибка программы, сбой среды функционирования, деградация производительности.

2.3. **Критический инцидент** — инцидент, при котором Система недоступна или возможна утрата (искажение) данных пользователей.

2.4. **Администратор заказчика** — уполномоченный специалист организации-заказчика, осуществляющий эксплуатацию Системы в соответствии с руководством администратора.

3. ВЕРСИОНИРОВАНИЕ И ПОРЯДОК ВЫПУСКА ОБНОВЛЕНИЙ

3.1. Нумерация версий — трёхкомпонентная (мажор.минор.патч). Текущая сопровождаемая версия — 1.0.0.

3.2. Виды обновлений:

- исправления ошибок (патч) — выпускаются по мере готовности, приоритетно для критических инцидентов;
- улучшения и новые функции (минор) — по мере накопления;
- мажорные версии — по решению правообладателя с уведомлением заказчиков не позднее чем за 30 календарных дней.

3.3. Порядок выпуска обновления:

1. регистрация и воспроизведение инцидента (или регистрация улучшения);
2. разработка и внутреннее тестирование исправления;
3. формирование дистрибутива обновления (контейнерные образы и (или) скрипт обновления);
4. подготовка сопроводительной записки: перечень изменений, порядок установки, порядок отката;
5. уведомление заказчиков по электронной почте и (или) через системные сообщения в программе;
6. публикация обновления и сопроводительной записки.

3.4. Установка обновления на стороне заказчика выполняется администратором заказчика по инструкции по установке и развёртыванию (раздел «Обновление программы») с обязательным предварительным резервным копированием. Правообладатель оказывает консультационную помощь при установке.

3.5. Откат обновления выполняется в порядке, описанном в документации (восстановление резервной копии, созданной перед установкой).

4. КАНАЛЫ И СРОКИ РЕАКЦИИ НА СООБЩЕНИЯ ОБ ОШИБКАХ

4.1. Каналы приёма сообщений:

- электронная почта azharkov73@gmail.com (основной канал);
- телефон +7 (999) 971-30-31 (в рабочие часы);
- встроенный раздел системных сообщений программы (для оперативных уведомлений).

4.2. В сообщении указываются: версия Системы, описание действий, приводящих к ошибке, текст ошибки, снимок экрана, контактное лицо.

4.3. Категории и сроки:

Категория	Описание	Реакция	Исправление
Критическая	Система недоступна, риск утраты данных	не позднее 4 рабочих часов	не позднее 3 рабочих дней
Высокая	Ошибка в ключевом функционале, обходной путь	не позднее 8 рабочих часов	не позднее 10 рабочих дней

Категория	Описание	Реакция	Исправление
	отсутствует		
Средняя	Ошибка с обходным путём, деградация удобства	не позднее 2 рабочих дней	в ближайшем обновлении
Низкая	Косметические замечания, предложения	не позднее 5 рабочих дней	по плану выпусков

4.4. Реакция — подтверждение получения, регистрация обращения, присвоение категории и сообщение заказчику планируемого срока исправления.

4.5. По запросу заказчика предоставляется отчёт о ходе устранения инцидента не реже одного раза в 3 рабочих дня до закрытия обращения.

5. РЕГЛАМЕНТ РЕЗЕРВНОГО КОПИРОВАНИЯ И ВОССТАНОВЛЕНИЯ

5.1. В Системе встроено автоматическое резервное копирование (раздел «Настройки → Резервное копирование»): создаётся дамп баз данных и снимок файловых томов (договоры, сканы, шаблоны). Расписание и глубина хранения настраиваются администратором заказчика.

5.2. Рекомендуемый регламент:

- автоматическое копирование — ежесуточно в нерабочее время;
- контроль успешности — ежедневно (журнал резервного копирования, системные сообщения);
- вынос копии за пределы сервера — не реже одного раза в неделю (внешний носитель или защищённое хранилище заказчика);
- срок хранения — не менее 30 суток для ежедневных копий, не менее 12 месяцев для месячных;
- проверка восстановления — не реже одного раза в квартал на тестовом контуре.

5.3. Восстановление выполняется администратором заказчика по руководству администратора (разделы «Восстановление после сбоя», «Резервное

копирование»). Правообладатель оказывает консультационную помощь в рабочие часы; при критических инцидентах — вне очереди.

5.4. Файл конфигурации с секретами (пароли СУБД, ключи JWT) хранится отдельно от резервных копий и не передаётся третьим лицам.

6. МОНИТОРИНГ И ДИАГНОСТИКА

6.1. Администратор заказчика осуществляет оперативный мониторинг: доступность веб-интерфейса, состояние контейнеров, свободное место на диске, журналы сервисов (команды приведены в руководстве администратора).

6.2. При выявлении признаков сбоя администратор заказчика выполняет действия раздела «Аварийные ситуации» документации и при необходимости обращается к правообладателю по каналам п. 4.1.

7. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ АДМИНИСТРАТОРА ЗАКАЗЧИКА

7.1. К эксплуатации Системы допускается специалист, имеющий:

- высшее или среднее профессиональное образование в области информационных технологий, либо прошедший обучение по администрированию информационных систем;
- опыт администрирования Linux и работы с командной строкой;
- представление о контейнеризации (Docker) и веб-серверах (nginx);
- базовые навыки работы с PostgreSQL (просмотр журналов, выполнение резервного копирования и восстановления по инструкции);
- знание требований 152-ФЗ в части обращения с персональными данными и правил обращения с ключами и паролями;
- для рабочих мест с КЭП — представление о КристоПро CSP и порядке работы с сертификатами.

7.2. Правообладатель предоставляет документацию (руководство пользователя, руководство администратора, настоящий регламент) и оказывает методическую помощь при вводе Системы в эксплуатацию.

8. КОНСУЛЬТАЦИОННОЕ И МЕТОДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

8.1. В рамках сопровождения предоставляются: консультации по установке, настройке и эксплуатации; разъяснение документации; помощь при обновлении и восстановлении; консультации по вопросам электронной подписи и защиты персональных данных в контуре Системы.

8.2. Консультации предоставляются по каналам п. 4.1 в рабочие часы. Срок ответа на консультационный запрос — не позднее 2 рабочих дней.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ СОПРОВОЖДЕНИИ

9.1. Удалённый доступ правообладателя к контуру заказчика допускается только по письменному (в том числе электронному) запросу заказчика и только на время устранения инцидента.

9.2. Персональные данные из контура заказчика при сопровождении не извлекаются; для диагностики используются обезличенные журналы.

9.3. Обнаруженные уязвимости устраняются в порядке п. 4.3 с приоритетом не ниже «высокой».

10. ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ

10.1. Правообладатель уведомляет заказчиков о прекращении поддержки версии не менее чем за 90 календарных дней до даты прекращения.

10.2. До даты прекращения поддержки заказчику передаются: финальный дистрибутив версии, актуальная документация, инструкция по переносу (экспорту) данных заказчика в машиночитаемом формате.

10.3. После прекращения поддержки версии правообладатель вправе предложить переход на новую сопровождаемую версию по отдельному соглашению.

10.4. Прекращение поддержки не влияет на действительность лицензионных прав заказчика на использование полученной версии программы.

11. КОНТАКТЫ

Правообладатель и разработчик: ИП Жарков Александр Валерьевич. ОГРНИП 326730000053016, ИНН 730901866788. Адрес: 432066, г. Ульяновск, ул.

Рябикова, д. 106, кв. 181. Электронная почта: azharkov73@gmail.com. Телефон: +7 (999) 971-30-31. Режим работы: пн–пт, 9:00–18:00 (МСК). Официальный сайт: <https://cri-tsaritsyno-doc.ru>.