




СТАРТ
РОСАТОМ

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ЦЕНТР
«ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ «СТАРТ»
имени М.В. ПРОЦЕНКО»
(АО «ФНПЦ «ПО «Старт» им. М.В. Проценко»)**


УТВЕРЖДАЮ
Директор ДИТ


С. В. Черниковская
« 20 » 11 2025 г.

ДОКС Почта

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения

Разработал
Начальник отдела 33(02)


С.Н. Совватейкин
« 20 » 11 2025 г.

Содержание

1	Термины, определения и сокращения.....	3
2	Назначение ПО.....	3
3	Поддержание жизненного цикла ПО.....	5
4	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	5
5	Совершенствование ПО.....	6
6	Техническая поддержка ПО.....	7
7	Информация о персонале службы технической поддержки ПО.....	7
8	Хранение исходного текста и сборка ДОКС Почта.....	7

1 Термины, определения и сокращения

В настоящем документе используются следующие сокращения:

ДОКС — документооборот корпоративной сети.

ДОКС Почта — документооборот корпоративной сети (внутренний документооборот предприятия) на основе корпоративной электронной почты.

ПО — программное обеспечение.

ОС — операционная система.

ЦОД — центр обработки данных.

В настоящем документе используются следующие термины:

Разработчик — Правообладатель ПО.

2 Назначение ПО

Система электронного документооборота ДОКС Почта предназначена для автоматизации документооборота на предприятия, позволяет упростить и ускорить все типичные операции по согласованию и хранению документов с возможностью реализации концепции «безбумажного документооборота».

ДОКС Почта состоит из следующих модулей:

Управление сетевыми почтовыми ящиками подразделений. Модуль для управления сетевыми почтовыми ящиками (сетевыми папками), включающее создание, удаление ящиков, управление доступом к ящикам, управление доступом на отправку сообщений в адрес ящиков подразделений.

Электронный журнал регистрации. Модуль реализует регистрацию служебной переписки на ящики подразделений, а также веб интерфейс для просмотра и поиска служебных писем и сообщений по электронному журналу регистрации.

Адресная книга. Модуль реализует поисковый интерфейс к каталогу пользователей и ящиков подразделений.

Веб клиент ДОКС Почта. Модуль представляет собой систему доступа к электронной почте с возможностями просмотра и составления писем, поиском адресатов по адресной книге.

Подсистема электронной почты. Системный модуль, представляющий собой программные компоненты для реализации:

- механизма сетевых почтовых ящиков (сетевых папок) с многопользовательским доступом;
- интерфейсов для обмена электронными сообщениями.

Наибольший эффект можно получить при внедрении ДОКС Почта с интеграцией с системой документооборота ДОКС, которая реализует сценарии работы с входящими, организационно-распорядительными и договорными документами (согласования, регистрация, поручения и т. д.).

ДОКС Почта реализует многопользовательскую систему электронного документооборота на базе корпоративной электронной почты путём создания электронных почтовых ящиков (сетевых папок) подразделений.

Многопользовательский доступ к сетевым папкам реализован с индивидуальным разграничением доступа для каждого пользователя (ответственного исполнителя по работе со служебной перепиской).

Во всех подсистемах используется сквозная авторизация Kerberos, не требующая повторного ввода пароля от пользователя после аутентификации в операционной системе.

Предусмотрена автоматическая настройка профилей пользователей Thunderbird для всех пользователей.

Доступ к почтовым ящикам осуществляется с помощью стандартных почтовых программ из состава ОС, либо через веб-интерфейс системы.

3 Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения системы и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по электронной почте).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- 1) помощь в установке ПО;
- 2) помощь в настройке и администрировании ПО;
- 3) помощь в установке обновлений ПО;
- 4) помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- 5) пояснение функционала, помощь в эксплуатации ПО;
- 6) общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы ПО.

4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки (см. раздел 6).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журналы регистрации событий и прочие необходимые атрибуты систем.

5 Совершенствование ПО

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, оптимизируется быстродействие, улучшается функциональность, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки (см. раздел 6). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

6 Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу product@startatom.ru.

7 Информация о персонале службы технической поддержки ПО

Техническая поддержка ПО осуществляется сотрудниками Департамента информационных технологий Разработчика.

Сбор запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники первой линии технической поддержки ДИТ Разработчика. Отработку запросов выполняют сотрудники второй и третьей линии техподдержки ДИТ Разработчика.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1, зд. 19а.

Фактический адрес размещения разработчиков: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1, зд. 19а.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1, зд. 19а.

8 Хранение исходного текста и сборка ДОКС Почта

Исходные коды ДОКС Почта хранятся в ЦОД Разработчика (АО «ФНПЦ «ПО «Старт» им. М.В. Проценко», Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1, зд. 19а.), управление версиями исходного кода осуществляется согласно техническому решению №33-04/428 от 20.02.2009.

В качестве системы управления версиями используется свободно-распространяемое программное обеспечение Subversion из состава операционной системы ОС Astra Linux.

Для сборки ДОКС Почты не используются технические средства компиляции.