

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «СИТИВИЗОР», В  
ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ  
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ  
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,  
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**НА 4 ЛИСТАХ**

Содержание:

1	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла информационной системы «СитиВизор» .....	3
2	Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения Системы.....	3
3	Информация о персонале .....	4

## **1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла информационной системы «СитиВизор»**

Поддержание жизненного цикла информационной системы «СитиВизор» (далее Система) осуществляется за счет сопровождения Системы (включает проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Системы).

Сопровождение и обновление Системы необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе уполномоченных органов по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе пользователей Системы и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, эксплуатации и настройки программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте);
- проведения регламентных операций: тестирование и выдача рекомендаций по ведению информационной базы;
- настройки интерфейсов и прав доступа;
- редактирования и модификации существующих форм и модулей Системы.
- расширения функционала Системы;
- иных услуг, необходимых для полноценного функционирования Системы.

## **2 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения Системы**

2.1 Сопровождение (техническая поддержка) по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения Системы оказывается по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках сопровождения (технической поддержки) Системы предусматриваются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы программного обеспечения;
- пояснение функционала модулей программного обеспечения, помощь в эксплуатации;

- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

2.2 Проведение обновления программного обеспечения Системы осуществляется по заявкам заказчика по расширению функционала.

В рамках обновления оказываются следующие услуги:

- настройка и корректировка разработанных ранее модулей Системы;
- разработка новых модулей, расширяющих функционал существующей Системы.

### **3 Информация о персонале**

Пользователи Системы - это сотрудники уполномоченных органов, отвечающие за безопасность населения и которые хорошо знают свою предметную область и не являются специалистами в области информационных технологий. Специалистам достаточно быть уверенными пользователями ПК, уметь работать в интернет браузерах. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства Системы.