

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «СЕМЬЯ», 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 5 ЛИСТАХ

Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла автоматизированной информационной системы «Семья»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения автоматизированной информационной системы «Семья».....	3
Информация о персонале	5

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла автоматизированной информационной системы «Семья»

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

Сопровождение АИС «Семья» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе органов опеки по причине невозможности функционирования АИС «Семья» (аварийная ситуация, ошибки в работе ИС, ошибки в работе специалистов органов опеки и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования ИС и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным комплексом.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения АИС «Семья»

1. Техническая поддержка пользователей АИС «Семья» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки АИС «Семья» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке АИС «Семья»;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений АИС «Семья»;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления АИС «Семья»;

- пояснение функционала АИС «Семья», помощь в эксплуатации ИС;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе АИС «Семья»;

- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы АИС «Семья».

2. Проведение модификации АИС «Семья» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ИС, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий АИС «Семья», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в АИС «Семья»;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
- модификация АИС «Семья» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация АИС «Семья» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий АИС «Семья», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий АИС «Семья», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале

Пользователи АИС «Семья» - это работники органов опеки и попечительства, которые хорошо знают свою предметную область и не являются специалистами в области информационных технологий. Специалистам достаточно быть просто уверенными пользователями ПК.

Для работы с АИС «Семья» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства АИС «Семья».