

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПК «НАХОДКА-ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ»,
В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ
В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА,
А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

НА 4 ЛИСТАХ

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПК «Находка-Инвентаризация»

Поддержание жизненного цикла ПК «Находка-Инвентаризация» (далее ПКНИ) осуществляется за счёт сопровождения программных модулей и базы данных (далее ПМ). Включает проведение модернизаций ПК по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке программных модулей).

Сопровождение ПК «Находка-Инвентаризация» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе по приёму населения по причине невозможности функционирования программных модулей (аварийная ситуация, ошибки в работе ПМ, ошибки в работе специалистов и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПКНИ и дальнейшего развития функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путём:

- 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 ПК «Находка-Инвентаризация»

1. Техническая поддержка пользователей ПКНИ по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки ПК «Находка-Инвентаризация» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного комплекса;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного комплекса;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного комплекса;
- пояснение функционала модулей ПК «Находка-Инвентаризация», помощь в эксплуатации ПМ;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного комплекса;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного комплекса.

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

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- приём заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПК «Находка-Инвентаризация»;
- 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 ПК «Находка-Инвентаризация» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация ПК «Находка-Инвентаризация» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;

- предоставление Заказчику новых версий ПК «Находка-Инвентаризация», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПК «Находка-Инвентаризация», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале

Пользователи ПК «Находка-Инвентаризация» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПК «Находка-Инвентаризация» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПК «Находка-Инвентаризация», а также пройти курс обучения в соответствии со своей ролью при работе с ПКНИ.