

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ
«МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ» (ИС «МУНИЦИПАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ»), 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 информационной системы «Муниципальное образование»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения информационной системы «Муниципальное образование»	3
Информация о персонале	5

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла информационной системы «Муниципальное образование»

Поддержание жизненного цикла ИС «Муниципальное образование» 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 ИС «Муниципальное образование» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе администраций сельских и городских поселений по причине невозможности функционирования ИС «Муниципальное образование» (аварийная ситуация, ошибки в работе ИС, ошибки в работе пользователей 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 ИС «Муниципальное образование»

1. Техническая поддержка пользователей ИС «Муниципальное образование» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки ИС «Муниципальное образование» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ИС «Муниципальное образование»;

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

2. Проведение модификации ИС «Муниципальное образование» 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 ИС «Муниципальное образование», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ИС «Муниципальное образование»;
- 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 ИС «Муниципальное образование» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация ИС «Муниципальное образование» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ИС «Муниципальное образование», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

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

Информация о персонале

Пользователи ИС «Муниципальное образование» - это работники администрация городских и сельских поселений, которые хорошо знают свою предметную область и не являются специалистами в области информационных технологий. Специалистам достаточно быть просто уверенными пользователями ПК.

Для работы с ИС «Муниципальное образование» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ИС «Муниципальное образование».