

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ (ИС) «МУЗЕИ», 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 ИС «Музеи»	3
2 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ИС	3
3 Информация о персонале	4

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС «Музеи»

Поддержание жизненного цикла информационной системы «Музеи» (далее ИС «Музеи») 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 и обновление ИС необходимо для обеспечения:

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

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов ИС 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, отчетов и модулей ИС.
- расширения функционала ИС;
- создания новых шаблонов выходных документов;
- создания новых отчетных форм;
- иных услуг, необходимых для полноценного функционирования ИС.

2 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ИС

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

В рамках сопровождения (технической поддержки) АИС 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 ИС осуществляется по заявкам заказчика по расширению функционала.

В рамках обновления оказываются следующие услуги:

- добавление/изменение поисковых форм;
- добавление/изменение форм редактирования;
- добавление/изменение полей на формах редактирования;
- добавление/изменение представления данных на поисковых и реестровых формах;
- создание, корректировка шаблонов выходных документов;
- корректировка разработанных ранее отчетных форм;
- разработка новых отчетных форм;
- настройка и корректировка разработанных ранее модулей ИС;
- разработка новых модулей, расширяющих функционал существующей ИС.

3 Информация о персонале

Пользователи ИС - это работники государственных и муниципальных музеев, которые хорошо знают свою предметную область и не являются специалистами в области информационных технологий. Специалистам достаточно быть уверенными пользователями ПК. Для работы с ИС пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ИС.