

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ (ИС)  
«ОЧЕРЕДИ НА ЖИЛЬЕ»,  
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:

1	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС «Очереди на жилье» .....	3
1.1	Настройка внешнего вида и справочников Системы .....	3
1.2	Техническая поддержка пользователей .....	3
1.3	Проведение модернизации системы.....	4
1.4	Восстановление данных .....	4
2	Информация о персонале .....	5
2.1	Персонал, обеспечивающий работу ИС на местах .....	5
2.2	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию .....	5

## **1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС «Очереди на жилье»**

Поддержание жизненного цикла ИС «Очереди на жилье» (далее - Система) осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка справочников Системы;
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Системы;
- 4) восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе специалистов, работающих с системой (далее - специалисты), по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе специалистов и т.п.).

### **1.1 Настройка внешнего вида и справочников Системы**

Наполнение, настройка и актуализация справочников осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации программного обеспечения.

### **1.2 Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются 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 установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

### **1.3 Проведение модернизации системы**

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, а также по заявкам пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
- модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

### **1.4 Восстановление данных**

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора

Системы либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

## **2 Информация о персонале**

### **2.1 Персонал, обеспечивающий работу ИС на местах**

Пользователи ИС «Очереди на жилье» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя, а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы с базами данных, вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах.

### **2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
- общие знания нормативно-правовой базы осуществления деятельности органов власти, осуществляющих постановку на учет нуждающихся в улучшении жилищных условиях граждан.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.