

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «НАХОДКА-
СФЕРА», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ
СИСТЕМЫ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ,
А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

НА 5 ЛИСТАХ

Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла информационной системы «Находка-СФЕРА»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения информационной системы «Находка-СФЕРА»	3
Информация о персонале	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла информационной системы «Находка-СФЕРА»

Поддержание жизненного цикла информационной системы «Находка-СФЕРА» осуществляется за счет сопровождения информационной системы (ИС) (включает проведение модернизаций информационной системы по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ИС).

Сопровождение ИС необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе организаций 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 информационной системы по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями информационной системы по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с информационной системой.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения информационной системы «Находка-СФЕРА»

1. Техническая поддержка пользователей по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, электронной почте в рабочие дни с 08:00 до 18:00.

В рамках технической поддержки ИС «Находка-СФЕРА» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке информационной системы;
- помощь в настройке и администрировании;

- помощь в установке обновлений информационной системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления информационной системы;
- пояснение функционала модулей ИС «Находка-СФЕРА», помощь в эксплуатации ИС;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе информационной системы;
- общие консультации по выбору серверного оборудования для информационной системы для обеспечения более высокой производительности работы информационной системы.

2. Проведение модификации ИС «Находка-СФЕРА» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ИС, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий информационной системы.

В рамках модификации информационной системы оказываются следующие услуги:

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

Информация о персонале

Среднесписочная численность работников ООО «Находка-АИС» - 53 человека.

В процессе разработки ИС «Находка-СФЕРА» участвуют:

- начальник отдела разработки и сопровождения ПО,

- программист,
- инженеры-программисты,
- ведущий аналитик,
- аналитик,
- специалисты по тестированию ПО.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки:
610998, город Киров, улица Карла Либкнехта, дом 88а, помещение 134.

В процессе сопровождения ИС «Находка-СФЕРА» участвуют специалисты по сопровождению ПО.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения:
610998, город Киров, улица Карла Либкнехта, дом 88а, помещение 134.

Пользователи ИС «Находка-СФЕРА» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ИС «Находка-СФЕРА» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя ИС «Находка-СФЕРА».