

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА «НАХОДКА-
ЗАГС», 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 программного обеспечения «Находка-ЗАГС»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «Находка-ЗАГС».....	3
Информация о персонале.....	5

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «Находка-ЗАГС»

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «Находка-ЗАГС» осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (ПК) (включает проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПК).

Сопровождение ПК необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе органов ЗАГС по причине невозможности функционирования ПК (аварийная ситуация, ошибки в работе ПК, ошибки в работе специалистов ЗАГС и т.п.);

- обеспечения гарантий корректного функционирования ПК 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 программного комплекса «Находка-ЗАГС»

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

В рамках технической поддержки ПК «Находка-ЗАГС» 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-ЗАГС», помощь в эксплуатации ПК;
- 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-ЗАГС» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, 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-ЗАГС», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный комплекс «Находка-ЗАГС»;
- 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 программного комплекса «Находка-ЗАГС» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация программного комплекса «Находка-ЗАГС» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ПК «Находка-ЗАГС», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПК «Находка-ЗАГС», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале

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

Для работы с ПК «Находка-ЗАГС» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПК «Находка-ЗАГС», а также пройти курс обучения по данному программному комплексу. Изучить Федеральный закон № 143 ФЗ «Об актах гражданского состояния», Постановление Правительства РФ № 432 от 17 апреля 1999 г. «Об утверждении правил заполнения бланков записей актов гражданского состояния и бланков свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния», Семейный кодекс Российской Федерации.