

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

(ИС) «НАХОДКА-ИКАР»,

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 6 ЛИСТАХ

## Содержание:

|                                                                                           |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС «Находка-ИКАР» ..... | 3 |
| 1.1 Установка .....                                                                       | 3 |
| 1.2 Настройка БД .....                                                                    | 3 |
| 1.3 Настройка прав .....                                                                  | 3 |
| 1.4 Заполнение справочников .....                                                         | 3 |
| 1.5 Техническая поддержка пользователей .....                                             | 4 |
| 1.6 Проведение модернизации системы .....                                                 | 4 |
| 1.7 Восстановление данных .....                                                           | 5 |
| 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 «Находка-ИКАР»**

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

- 1) Установка программы;
- 2) Заполнение БД данными (справочная информация);
- 3) Настройка прав доступа пользователей;
- 4) Техническая поддержка пользователей;
- 5) Проведение модернизации Системы;
- 6) Восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в задаче автоматизации деятельности администраторов информационной безопасности на предприятии по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в данных и прикладных системах и т.п.).

### **1.1 Установка**

Настройка сервера и разворачивание на нем серверной и клиентской частей производится разработчиком в процессе установки Системы однократно.

### **1.2 Настройка БД**

Настройка БД осуществляется разработчиками в процессе установки и первичной настройки Системы.

### **1.3 Настройка прав**

Настройка прав осуществляется разработчиками в процессе установки и первичной настройки системы и администраторами Системы при дальнейшей эксплуатации системы.

### **1.4 Заполнение справочников**

Первичное заполнение справочной информации осуществляется при установке Системы. В дальнейшем заполнение справочников возлагается на администраторов Системы и пользователей Системы.

### **1.5 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 поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

### **1.6 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;
- 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.

## **1.7 Восстановление данных**

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

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 «Находка-ИКАР» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя и опыт использования веб-браузера.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить руководство пользователя, а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, опыт администрирования веб-серверов на ОС Windows и \*nix-образных (обслуживающих Java-приложения), а также базовые знания T-SQL.

### **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 специалиста;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
- общие знания Javascript, SQL.

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