

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «НАХОДКА  
РЕГИОНАЛЬНЫЙ РЕГИСТР», 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 Региональный регистр» ..... | 3 |
| Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения информационной системы «Находка Региональный регистр» .....               | 3 |
| Информация о персонале .....                                                                                                | 5 |

## **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла информационной системы «Находка Региональный регистр»**

Поддержание жизненного цикла информационной системы «Находка Региональный регистр» 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, факсу, 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 Региональный регистр»**

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

В рамках технической поддержки ИС «Находка Региональный регистр» 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 Региональный регистр», помощь в эксплуатации ИС;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе информационной системы;
- общие консультации по выбору серверного информационного решения для обеспечения более высокой производительности работы информационной системы.

2. Проведение модификации ИС «Находка Региональный регистр» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ИС, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий информационной системы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ИС «Находка Региональный регистр», полученных в результате модификации.

В рамках модификации информационной системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в информационную систему «Находка Региональный регистр»;
- 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 информационной системы «Находка Региональный регистр» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании информационной системы;
- модификация информационной системы «Находка Региональный регистр» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ИС «Находка Региональный регистр», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых

версий ИС «Находка Региональный регистр», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

### **Информация о персонале**

Пользователи ИС «Находка Региональный регистр» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ИС «Находка Региональный регистр» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя ИС «Находка Региональный регистр».