

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ЭЛЕКТРОННОЙ СИСТЕМЫ (ЭС) «АУДИТЫ», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ЭЛЕКТРОННОЙ СИСТЕМЫ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ЭЛЕКТРОННАЯ СИСТЕМА «АУДИТЫ»

На 6 листах

Оглавление

1	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ЭС «Аудиты»...	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 ЭС на местах.....	5
2.2	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	5

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ЭС «Аудиты»

Поддержание жизненного цикла ЭС «Аудиты» (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:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе сотрудников по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе специалистов, задействованных в бизнес-процессах, автоматизированных в Системе 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 ЭС на местах

Пользователи ЭС «Аудиты» должны обладать навыками работы с персональным компьютером и мобильными устройствами на уровне пользователя.

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

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

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 ЭС и особенностей работы с ними;
- общие знания процессов осуществления деятельности контроля соответствия требованиям нормативных документов, исполнения принятых решений на производственных предприятиях.

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