

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
автоматизированной информационной системы**

«I-VIZ»,

**в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации программного комплекса, совершенствование
программного комплекса, а также информация о персонале,
необходимая для обеспечения такой поддержки**

Содержание

1.	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла.....	3
1.1.	Поддержание жизненного цикла Системы	3
1.2.	Настройка внешнего вида и справочников Системы.....	3
1.3.	Техническая поддержка пользователей	3
1.4.	Проведение модернизации системы	3
1.5.	Восстановление данных.....	4
2.	Информация о персонале.....	4
2.1.	Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах.....	4
2.2.	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	5

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

1.1. Поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла автоматизированной информационной системы «I-VIZ» (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 по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе специалистов и т.п.).

1.2. Настройка внешнего вида и справочников Системы

Наполнение, настройка и актуализация справочников осуществляется администратором Системы в процессе эксплуатации программного обеспечения.

1.3. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (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.

1.4. 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 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 пользователей на внесение изменений и дополнений в Систему;
- модернизация программного обеспечения Системы по заявкам пользователей;
- модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление пользователям неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

1.5. 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.

2. Информация о персонале

2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи автоматизированной информационной системы «I-VIZ» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить руководство пользователя автоматизированной информационной системы «I-VIZ».

Администратор автоматизированной информационной системы «I-VIZ» 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 АИС и особенностей работы с ними;

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