Описание процессов

для поддержания жизненного цикла

Программы для ЭВМ

«Система сбора отчетности»

На 3 листах

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Система сбора отчетности»

Поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Система сбора отчетности» (далее − Система) осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

* техническая поддержка пользователей;
* проведение модернизации 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 комиссии и т.п.).

Поддержание актуальной версии используемого базового продукта – Бухгалтерия Предприятия КОРП, ред. 3.

## 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.

## 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.

# Информация о персонале

## Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером   
на уровне пользователя.

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

Администратор Системы 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 опыт администрирования систем   
на платформе 1С:Предприятие.

## 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 Системы и особенностей работы с ними;
* специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.