

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
Программы для ЭВМ «Система управления межсервисной
идентификацией», в том числе устранение неисправностей, выявленных
в ходе эксплуатации системы, совершенствование программного
комплекса, а также информацию
о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

**Программа для ЭВМ «Система управления межсервисной
идентификацией»**

На 5 листах

ООО «ЭйТи Консалтинг»

2023 г.

Оглавление

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Система управления межсервисной идентификацией»	4
1.1 Восстановление данных	4
1.2 Техническая поддержка администраторов.....	4
1.3 Проведение модернизации Системы	5
2 Информация о персонале.....	5
2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах	5
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	6

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Система управления межсервисной идентификацией»

Поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Система управления межсервисной идентификацией» осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- Восстановление данных Системы;
- Техническая поддержка администраторов;
- Проведение модернизации Системы

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения гарантии корректного функционирования системы и дальнейшего развития его функционала.

1.1 Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями администраторами Системы, сбоем оборудования, на котором осуществляется функционирование системы, либо в случае иных причин. Восстановление данных осуществляется администратором системы, а в случае невозможности этого - службой технической поддержки путем предоставления файла резервной копии файла данных.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

1.2 Техническая поддержка администраторов

Техническая поддержка администраторов осуществляется в формате консультирования по вопросам установки, переустановки, администрированию и эксплуатации системы по электронным каналам связи (телефону, 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 п. 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 предоставление 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;
- Предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2 Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Администратор должен обладать знаниями в управлении СУМИ, соответствовать необходимым квалификационным требованиям, пройти обучение по работе с системой.

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 Системы и особенностей работы с ними.

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