**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы «Раздельный учет затрат 2.0»,   
в том числе устранение неисправностей,   
выявленных в ходе эксплуатации системы,   
совершенствование программного комплекса,   
а также информацию о персонале,   
необходимом для обеспечения такой поддержки**

На 7 листах

2024

**Содержание**

[Обозначения и сокращения 3](#_Toc100223275)

[1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы «Раздельный учет затрат» 4](#_Toc100223276)

[1.1. Настройка доступных подключений Системы 4](#_Toc100223277)

[1.2. Техническая поддержка пользователей 4](#_Toc100223278)

[1.3. Проведение модернизации Системы 5](#_Toc100223279)

[1.4. Восстановление данных 6](#_Toc100223280)

[2. Информация о персонале 7](#_Toc100223281)

[2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах 7](#_Toc100223283)

[2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 7](#_Toc100223284)

# Обозначения и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| **Обозначение / сокращение** | **Расшифровка** |
| Система | Инструмент распределения с помощью баз распределения доходов и расходов основных видов деятельности с целью формирования себестоимости и финансового результата по объектам калькулирования. |
| РУЗ 2.0 | Раздельный учет затрат 2.0. |
| Модель раздельного учета (Модель РУ) | Сущность, определяемая методикой раздельного учета доходов и расходов. Определяет принципы:   1. сбора данных в стоимостном и натуральном выражении; 2. загрузки данных в модель; 3. перераспределения по базам распределения через схемы распределения; 4. сопоставления доходов и себестоимости по Услугам; |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место. |
| UI | User Interface – Пользовательский интерфейс. |
| BI | Business Intelligence - набор инструментов и технологий для сбора, анализа, визуализации и обработки интеллектуальных данных. |

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы «Раздельный учет затрат»

Поддержание жизненного цикла системы «Раздельный учет затрат 2.0» (далее – Система) осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. Настройка доступных подключений Системы;
2. Техническая поддержка пользователей;
3. Проведение модернизации Системы;
4. Восстановление данных Системы.

Сопровождение системы необходимо для обеспечения:

* Гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития ее функционала;
* Отсутствия простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы, ошибки в работе специалистов и др.).

## Настройка доступных подключений Системы

Настройка и актуализация доступных подключений осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации программного обеспечения.

## 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, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

* Содействие при установке программного обеспечения;
* Содействие при настройке и администрировании программного обеспечения;
* Содействие при установке обновлений программного обеспечения;
* Содействие при поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
* Содействие при эксплуатации программного обеспечения;
* Предоставление актуальной документации по установке/настройке/использованию 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 при функционировании программного обеспечения Системы;
  + Исправление ошибок, выявленных при 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.

## 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.

# 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 и обладать следующими компетенциями:

1. Хранилище данных: Продвинутый уровень знания SQL (на уровне написания сложных запросов, разработки процедур и функций)
2. Back-end: Знания JAVA на продвинутом уровне

А также желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Linux.

## 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.