



**Цифровой
Сервис**

**Общество с ограниченной ответственностью
«Цифровой сервис»**

ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр. 7, каб. 15, г. Москва, 127015

+7 (499) 350-89-02 | info@digitservice.ru | ОГРН 1097746316260 | ИНН 7715760637 | КПП 771501001 | ОКПО 61716089

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
Программы для ЭВМ «Legal Entity Budget», 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 «Legal Entity Budget»

На 4 листах

ООО «Цифровой сервис»
2023 г.



Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Leb».....	3
1.1. Техническая поддержка пользователей.....	3
1.2. Проведение модернизации Системы	3
1.3. Восстановление данных	4
2. Информация о персонале.....	4
2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах	4
2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку	4



1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Leb».

Поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Legal Entity Budget» (далее - «Leb») осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- Анализ системы для выявления точек роста
- Решение инцидентов связанных со сбоями

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- Стабильной работы системы
- Своевременного обновления системы до актуального технического состояния
- Удобства работы пользователей с системой

1.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате обращения через почтовый сервис Microsoft Outlook.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- Поддержка итерационной структуры
- Управление и настройка доступов
- Управление и настройка бюджетных параметров/справочников
- Предоставления актуальной информации, необходимой для корректного бюджетирования

1.2. Проведение модернизации Системы

В рамках модернизации Системы осуществляется анализ потенциальной модернизации на предмет целесообразности и технической возможности для реализации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- Улучшение существующих функциональностей системы
- Добавление новой функциональности по запросу пользователей



1.3. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их полной потери

Восстановление данных осуществляется при случайной потере по причине человеческого фактора, хакерских атаках, технических авариях.

Глубина и степень восстановления зависят от масштаба инцидента, вызвавшего потерю данных.

2. Информация о персонале.

2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

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

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить работу с браузером, работу с интернетом

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутом уровне

2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Уверенное знание SQL и PLSQL
- Навыки обращение с IDE системами
- Умение анализировать системы и понимать технические аспекты работы системы и программного кода
- Знание стандартов UX/UI, используемых при создании интерфейсов.
- Навыки работы с инструментами, используемых при создании интерфейса
- Умение достоверно, исчерпывающе и лаконично передавать информацию коллегам и пользователям в общении и в письме
- Навык описания задач
- Знание нескольких регламентов используемых для описания ТЗ и ТД
- Навык обращения с тасктрекерами

Для обслуживания и осуществления технической поддержки системы достаточно одного сотрудника, обладающего вышеперечисленными навыками.