ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОКАЗАНИЯ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ «ФЕНИКС», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

НА 4 ЛИСТАХ

Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла автоматизированной информационной системы оказания мер социальной поддержки «Феникс» 3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения автоматизированной информационной системы оказания мер социальной поддержки «Феникс»..... 3
Информация о персонале …..... 4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла автоматизированной информационной системы оказания мер социальной поддержки «Феникс»

Поддержание жизненного цикла автоматизированной информационной системы оказания мер социальной поддержки «Феникс» (далее АИС МСП «Феникс») осуществляется за счет сопровождения информационной системы (ИС) (включает проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ИС).

Сопровождение АИС МСП «Феникс» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования АИС МСП «Феникс» (аварийная ситуация, ошибки в работе ИС, ошибки в работе специалистов и т.п.);

- обеспечения гарантий корректного функционирования ИС и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;

- обеспечение Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода;

- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным комплексом.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения АИС МСП «Феникс»

1. Техническая поддержка пользователей АИС МСП «Феникс» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, электронной почте.

В рамках технической поддержки АИС МСП «Феникс» оказываются следующие услуги:

• помощь в установке АИС МСП «Феникс»;

• помощь в настройке и администрировании;

• помощь в установке обновлений АИС МСП «Феникс»;

• помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления АИС МСП «Феникс»;

• пояснение функционала АИС МСП «Феникс», помощь в эксплуатации ИС;

• предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе АИС МСП «Феникс»;

• общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы АИС МСП «Феникс».

2. Проведение модификации АИС МСП «Феникс» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ИС, а

также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий АИС МСП «Феникс», полученных в результате модификации.
В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:
• прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в АИС МСП «Феникс»;

• согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;

• выявление ошибок в функционировании программного комплекса;

• модификация АИС МСП «Феникс» по заявкам Заказчика;

• исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;

• модификация АИС МСП «Феникс» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;

• предоставление Заказчику новых версий АИС МСП «Феникс», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

• предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий АИС МСП «Феникс», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале
Пользователями АИС МСП «Феникс» являются работники компетентных органов, которые компетентны в своей предметной области и не являются профильными специалистами в области информационных технологий.
Для работы с АИС МСП «Феникс» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства АИС МСП «Феникс».