ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ «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 5 ЛИСТАХ

Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Интеллектуальной системы управления очередью «Феникс»..... 3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения Интеллектуальной системы управления очередью «Феникс»..... 3
Информация о персонале …..... 4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Интеллектуальной системы управления очередью «Феникс»

Поддержание жизненного цикла Интеллектуальной системы управления очередью «Феникс» (далее СУО "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 СУО «Феникс» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования СУО «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 СУО «Феникс»

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

В рамках технической поддержки СУО «Феникс» оказываются следующие услуги:

• помощь в установке СУО «Феникс»;

• помощь в настройке и администрировании;

• помощь в установке обновлений СУО «Феникс»;

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

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

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

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

2. Проведение модификации СУО «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 СУО «Феникс», полученных в результате модификации.
В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:
• прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в СУО «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 СУО «Феникс» по заявкам Заказчика;

• исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;

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

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

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

Информация о персонале
Заявитель (ООО «Феникс») имеет все необходимые производственные возможности независимо поддерживать, исправлять ошибки и совершенствовать СУО «Феникс», используя собственную инфраструктуру и персонал.
Информация о процессе разработки, гарантийного обслуживания, модернизации:
Данные о персонале, задействованном в процессе разработки, гарантийном обслуживании, модернизации (количество, квалификация):
- руководитель проекта, 1 штатная единица, стаж работы по специальности – более 1 гола, образование – высшее;
- аналитик-технолог, 2 штатные единицы, стаж работы по специальности – более 1 года, образование – высшее;
- ведущий разработчик, 1 штатная единица, стаж работы по специальности – более 2 лет, образование – высшее;
- разработчик, 4 штатных единицы, стаж работы по специальности – более 2 лет, образование - высшее;
- веб-разработчик, 2 штатных единицы, стаж работы по специальности – более 2 лет, образование - высшее;
- разработчик БД, 1 штатная единица, стаж работы по специальности – более 1 года, образование – высшее;
- тестировщик, 2 штатные единицы, стаж работы по специальности – более 1 года, образование – среднее специальное / высшее.
фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки заявляемого ПО:
111024, г. Москва, ул. Авиамоторная, д. 65, строение 1
Информация о процессе сопровождения (технической поддержки):
данные о возможных средствах коммуникации со службой поддержки:

- круглосуточная 24х7 линия технической поддержки, организованная на базе собственной службы технической поддержки Заявителя (ООО «Феникс»), доступная по тел. +7 (495) 966-09-05;
- круглосуточная 24х7 линия технической поддержки, организованная на базе собственной службы технической поддержки Заявителя (ООО «Феникс»), доступная по электронной почте watch@fenix-it.ru;

данные о режиме работы службы поддержки:
служба технической поддержки Заявителя (ООО «Феникс» работает круглосуточно в режиме 24х7.

данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения (количество):
руководитель службы технической поддержки, 1 штатная единица;
специалист технической поддержки, 4 штатных единицы;
ведущий системный администратор, 1 штатная единица;
системный администратор, 1 штатная единица,
технический писатель, 1 штатная единица.

фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения:
111024, г. Москва, ул. Авиамоторная, д. 65, строение 1