

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО «ВСБ РЕГИСТР», В ТОМ ЧИСЛЕ
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

НА 4 ЛИСТАХ

Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ВСБ РЕГИСТР»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ВСБ РЕГИСТР».....	3
Информация о персонале	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «ВСБ РЕГИСТР»

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «ВСБ РЕГИСТР» осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (ПО) (включает проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика, консультации по вопросам эксплуатации и восстановление данных, установке и переустановке ПО).

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе специалистов по работе с ПО и т.п.);

- обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития функционала ПО.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;

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

- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ВСБ РЕГИСТР»

1. Техническая поддержка пользователей по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО «ВСБ РЕГИСТР» оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в настройке аппаратно - программного комплекса;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного комплекса;
- помощь в установке обновлений программного комплекса;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе

программного комплекса;

- общие консультации по выбору рекомендуемых настроек программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного комплекса.

2. Проведение модификации ПО «ВСБ РЕГИСТР» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «ВСБ РЕГИСТР», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО «ВСБ РЕГИСТР»;
- модификация ПО «ВСБ РЕГИСТР» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- предоставление Заказчику новых версий ПО «ВСБ РЕГИСТР», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- выявление ошибок в функционировании программного комплекса;

Информация о персонале

Пользователи ПК «ВСБ РЕГИСТР» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО «ВСБ РЕГИСТР» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПО «ВСБ РЕГИСТР».

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows и/или 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 продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.

Контактные данные для получения технической поддержки, сведений о
разработке и обновлении программного обеспечения, а также место фактического
нахождения технической поддержки и разработки ПО:

Адрес: 198099, г. Санкт-Петербург, ул. Калинина, д. 13

Телефон: +7 (812) 933-89-66

E-mail: info@wsbez.ru

