

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла Информационной Системы (далее – ИС) ЦУСАД осуществляется за счет сопровождения и включает проведение модернизаций программного обеспечения по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и сбоях ИС. Сопровождение ИС необходимо для обеспечения: - отсутствия простоя в работе пользователей в ИС (аварийная ситуация, ошибки в работе ИС, ошибки в работе пользователей); - обеспечения гарантий корректного функционирования ИС и дальнейшего развития её функционала. Обозначенные цели должны быть достигнуты путем: - консультирования пользователей ИС по вопросам эксплуатации (по телефону, WhatsApp, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика; - обеспечение Заказчика новыми версиями ИС по мере их появления; - обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации; - устранение ошибок в случае выявления их при работе с ИС.

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ИС
Техническая поддержка пользователей ИС по вопросам установки, администрирования и эксплуатации по телефону, электронной почте. В рамках технической поддержки ИС оказываются следующие услуги: - помощь в установке ИС; -
 помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ИС; -
 пояснение функционала модулей ИС, помощь в эксплуатации платформы; -
 предоставление актуальной сведений по установке/настройке/работе ИС;
- общие консультации по работе в ИС.

2. Проведение модификации ИС в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ИС, а также по просьбам Заказчика с выпуском новых версий ИС, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий ИС, полученных в результате модификации. В рамках модификации ИС оказываются следующие услуги: - прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ИС; - согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам

правоприменения пожеланий, указанных в заявке; - выявление ошибок в функционировании ИС; - модификация ИС по заявкам Заказчика; - исправление ошибок, выявленных в функционировании ИС; - модификация ИС в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов; - предоставление Заказчику новых версий ИС, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.