



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

Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «Фогард».....	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПК «Фогард»	3
Информация о персонале.....	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «Фогард»

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «Фогард» осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (ПК).

Сопровождение ПК направлено на достижение следующих целей:

- отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПК (аварийная ситуация, ошибки в работе ПК и т.п.);
- модернизация ПК для приведения в актуальное состояние с учётом изменения законодательства.

Указанные цели достигаются выполнением следующих задач:

- консультирование пользователей ПК по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте);
- автоматическое обеспечение пользователей новыми версиями ПК по мере их выхода;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации (руководство пользователя);
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПК;
- создание системы восстановления данных;
- создание условий для бесперебойной работы ПК в режиме 24x7.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПК «Фогард»

1. Техническая поддержка пользователей ПК по вопросам установки, и эксплуатации по телефону, электронной почте.

В рамках технической поддержки ПК «Фогард» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного комплекса;

- помощь в регистрации в ПК;
- автоматическое обновление клиента ПК;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПК;
- пояснение функционала ПК, помощь при эксплуатации ПК;
- предоставление актуальной документации по установке/ работе ПК.

2. Проведение модификации ПК «Фогард» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также по заявкам пользователей с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление пользователям неисключительных прав на использование новых версий ПК «Фогард», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПК;
- выявление ошибок в функционировании ПК;
- модификация ПК по заявкам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация ПК в связи с изменением законодательства;
- предоставление пользователям новых версий клиента ПК «Фогард», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление пользователям неисключительных прав на использование новых версий клиента ПК «Фогард», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале

Для обеспечения бесперебойной работы ПК и его модернизации в штате ООО "Интернэкс" содержатся:

- программисты на должностях: программист, ведущий программист, руководитель отдела ИТ;
- системный администратор.