



**АСС-БИЗНЕС СОФТ**  
автоматизированные системы  
поддержки деятельности предприятий

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ  
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ (АИС) «ИПРА», В ТОМ ЧИСЛЕ  
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ  
ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ,  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ, А  
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**НА 5 ЛИСТАХ**



## Содержание:

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АИС «ИПРА» .....	3
1.1 Настройка справочников Системы .....	3
1.2 Техническая поддержка пользователей.....	4
1.3 Проведения модернизации Системы .....	4
1.4 Восстановление и откат данных.....	5
2 Информация о персонале .....	5
2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах.....	5
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.	6



## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АИС «ИПРА»**

Поддержание жизненного цикла АИС «ИПРА» (далее - Система) осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка справочников Системы;
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Системы;
- 4) восстановление и откат данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе социальных работников по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе социальных работников и т.п.).

### **1.1. Настройка справочников Системы**

Наполнение, настройка и актуализация справочников осуществляется как пользователями в процессе эксплуатации программного обеспечения. Модификация справочников проводится как пользователями Системы, так и службой технической поддержки.



## **1.2. Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефон, электронная почта) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- установка программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- установка обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по работе программного обеспечения.

## **1.3. Проведения модернизации Системы**

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, а также по заявка Заказчика.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- исправление ошибок, выявленных в ходе функционирования Системы;
- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;



- согласования с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Системы по заявкам Заказчика;
- модернизация Системы в связи с изменением федерального законодательства

#### **1.4. Восстановление и откат данных**

Восстановление и откат данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователей или администраторов Системы, сбоем оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения, либо в случае иных причин. Восстановление данных осуществляется администратором системы, а в случае невозможности этого – службой технической поддержки путем предоставления файла резервной копии файла данных.

## **2. Информация о персонале**

### **2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах**

Пользователи АИС «ИПРА» должны обладать навыками работы персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя АИС «ИПРА».

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы программного обеспечения в локальных сетях.



## **2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими навыками:

- Владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- Знание функциональных возможностей АИС и особенностей работы с ними.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.