

**ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС  
«SP-PublicProjects»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО  
КОМПЛЕКСА «СП-ПАБЛИКПРОДЖЕКТС», В ТОМ ЧИСЛЕ  
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В  
ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА,  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА,  
А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ,  
НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ  
ПОДДЕРЖКИ**

Москва  
2017

## Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программно-методического комплекса «SP-PublicProjects» .....	3
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПМК .....	3
3. Информация о персонале .....	4

# **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программно-методического комплекса «SP-PublicProjects»**

Поддержание жизненного цикла программно-методического комплекса «СП-ПабликПроджектс» (далее – ПМК) осуществляется за счет сопровождения и включает проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПМК.

Сопровождение ПМК необходимо для обеспечения:

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

- обеспечения гарантий корректного функционирования ПМК и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, 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.

## **2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПМК**

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

В рамках технической поддержки ПМК оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного комплекса;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного комплекса;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного комплекса;

- пояснение функционала модулей ПМК, помощь в эксплуатации ПМК;

- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПМК;

- общие консультации по работе в системе.

2. Проведение модификации ПМК в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПМК, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий ПМК, полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПМК;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании ПМК;
- модификация ПМК по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПМК;
- модификация ПМК в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ПМК, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

### **3. Информация о персонале**

Пользователи ПМК должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПМК пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПМК.