

**Описание процессов поддержания жизненного цикла
Информационной системы «Программа расчета нормативных затрат и
формирования государственных (муниципальных) заданий для
бюджетных учреждений социальной сферы» (альтернативное
наименование - Единый расчетный центр Базовые нормативы)**

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС

Поддержание жизненного цикла Информационной системы «Программа расчета нормативных затрат и формирования государственных (муниципальных) заданий для бюджетных учреждений социальной сферы» (далее – ИС) осуществляется за счет сопровождения ИС, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка ИС (первичная и в процесс эксплуатации);
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации ИС;

Сопровождение ИС необходимо для:

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

1.1 Настройка ИС

Первичная настройка и актуализация настроек ИС осуществляется пользователями и администраторами ИС в процессе её эксплуатации.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов ИС по вопросам

настройки рабочих мест, администрирования и эксплуатации ИС по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки ИС оказываются следующие процессы:

- помощь в настройке рабочих мест (браузера, операционной системы);
- помощь в настройке и администрировании ИС;
- пояснение функционала ИС, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по настройке и функциям ИС.

1.3 Проведение модернизации ИС

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации ИС осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии ИС.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании ИС;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ИС;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в ИС; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация ИС по заявкам конечного пользователя;
- модернизация ИС в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий ИС, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

1.4 Восстановление данных

Восстановление данных ИС осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора ИС, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения.

Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

2. Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу ИС

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

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.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей ИС и особенностей работы с ними;
- знание языков программирования и СУБД, используемых в ИС;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга работоспособности ИС