

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла информационной системы (ИС)
«Дворы РФ», в том числе устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации программного
комплекса, совершенствование программного комплекса,
а также информацию о персонале, необходимой
для обеспечения такой поддержки
на 5 листах**

Оглавление

Введение	3
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС «Дворы РФ».....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ИС «Дворы РФ».....	3
Совершенствование ИС «Дворы РФ».....	4
Техническая поддержка	4
Информация о персонале	4
Уровень подготовки пользователя.....	4
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	5

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения информационной системы «Дворы РФ» (далее — ИС «Дворы РФ»), в том числе устранение неисправностей и совершенствование программного обеспечения.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС «Дворы РФ»

Поддержание жизненного цикла ИС «Дворы РФ» осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. Формирование стартовых настроек
 - Подготовка реквизитов доступа
 - Подготовка офлайн карт
2. Установка составных частей ИС «Дворы РФ» (расширение и мобильное приложение)
3. Техническая поддержка
4. Модернизация ИС «Дворы РФ»

Сопровождение ИС «Дворы РФ» необходимо для обеспечения:

- корректного функционирования ИС;
- дальнейшего развития функционала ИС.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей;
- обеспечения пользователей эксплуатационной документацией (руководство пользователя);
- обеспечения пользователя новыми версиями ИС «Дворы РФ»;
- устранение ошибок и неисправностей, выявленных в ходе использования ИС «Дворы РФ».

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ИС «Дворы РФ»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены несколькими способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов продукта;

- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Совершенствование ИС «Дворы РФ»

ИС «Дворы РФ» регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Свои предложения можно направлять на адрес технической поддержки.

Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей ИС «Дворы РФ» осуществляется по телефону и электронной почте.

В рамках технической поддержки оказываются такие услуги, как:

- помощь в установке составных частей ИС «Дворы РФ»;
- помощь в настройке и активации составных частей ИС «Дворы РФ»;
- помощь в устранении проблем в случае некорректной установки ИС «Дворы РФ»;
- пояснение функционала составных частей ИС «Дворы РФ»;
- предоставление документации по работе с ИС «Дворы РФ».

Для получения технической поддержки пользователи могут обращаться по телефону + 7 (499) 703-32-48. А также могут присылать возникающие вопросы на адрес электронной почты support@i-gkh.ru.

Информация о персонале

Уровень подготовки пользователя

Пользователь ИС «Дворы РФ» должен иметь опыт работы с браузером *Google Chrome* и мобильными устройствами (планшетами). Также необходим навык установки расширений для браузера и мобильных приложений.

Для работы с ИС «Дворы РФ» пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и развитие ИС «Дворы РФ»:

- знание функциональных возможностей информационной системы;
- знание особенностей работы с информационной системой.

Требования к специалистам, отвечающим за работу мобильного приложения и расширения для браузера:

- знания языка программирования: *JavaScript/TypeScript*;
- знание *Javascript-framework*'ов: *Angular/Ionic*;
- работа с веб-сокетами (*SignalR*).

Требования к специалистам, обеспечивающим работу серверной части:

- знание языка программирования: *C#*;
- знание *C#-framework*'ов: *EntityFramework, SignalR, ASP.NET WebAPI*;
- знание реляционных СУБД.