

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла информационной системы (ИС) «ЖКХ-
Интеграция», 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 «ЖКХ-Интеграция»	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ИС «ЖКХ-Интеграция»	3
Совершенствование ИС «ЖКХ-Интеграция»	3
Техническая поддержка	4
Информация о персонале	4
Уровень подготовки пользователя	4
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	4

Введение

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

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС «ЖКХ-Интеграция»

Поддержание жизненного цикла ИС «ЖКХ-Интеграция» осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. Формирование стартовых настроек
 - Подготовка реквизитов доступа
2. Техническая поддержка
3. Модернизация ИС «ЖКХ-Интеграция»

Сопровождение ИС «ЖКХ-Интеграция» необходимо для обеспечения:

- корректного функционирования ИС «ЖКХ-Интеграция»;
- дальнейшего развития функционала ИС «ЖКХ-Интеграция».

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

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

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ИС «ЖКХ-Интеграция»

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 «ЖКХ-Интеграция»

ИС «ЖКХ-Интеграция» 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 «ЖКХ-Интеграция» осуществляется по телефону и электронной почте.

В рамках технической поддержки оказываются такие услуги, как:

- помощь в устранении проблем в случае некорректного входа в ИС «ЖКХ-Интеграция»;
- пояснение функционала ИС «ЖКХ-Интеграция»;
- предоставление документации по работе с ИС «ЖКХ-Интеграция».

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 «ЖКХ-Интеграция» должен иметь опыт работы с браузерами Google Chrome (или: Opera, Safari, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Android Browser, Samsung Internet).

Для работы с ИС «ЖКХ-Интеграция» пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и развитие ИС «ЖКХ-Интеграция»:

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

Требования к специалистам, обеспечивающим работу серверной части:

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

- знание реляционных СУБД.