

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла информационной системы (ИС) «Все
обращения», 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 «Все обращения»	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ИС «Все обращения»	3
Совершенствование ИС «Все обращения»	4
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 «Все обращения» (далее — ИС «Все обращения»), в том числе устранение неисправностей и совершенствование программного обеспечения.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС «Все обращения»

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

1. Формирование стартовых настроек
 - Подготовка программного кода, считающего количество обращений
 - Подготовка реквизитов доступа
2. Встраивание программного кода, считающего количество обращений, на персональный сайт
3. Техническая поддержка
4. Модернизация ИС «Все обращения»

Сопровождение ИС «Все обращения» 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 «Все обращения»;
- устранение ошибок и неисправностей, выявленных в ходе использования ИС «Все обращения».

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ИС «Все обращения»

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 «Все обращения»

ИС «Все обращения» 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 «Все обращения» осуществляется по телефону и электронной почте.

В рамках технической поддержки оказываются такие услуги, как:

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

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 «Все обращения» 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 «Все обращения» пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и развитие ИС «Все обращения»:

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

Требования к специалистам, обеспечивающим работу серверной части:

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