**ОПСИАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА «СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ» (ПК «СОН»), В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАУЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАК ЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМУЮ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ.**

Содержание:

[1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного Комплекса «Социального обслуживания населения» (ПК «СОН») 3](#_Toc38549017)

[1.1. Настройка справочников Комплекса 3](#_Toc38549018)

[1.2. Техническая поддержка пользователей 4](#_Toc38549019)

[1.3. Проведения модернизации Комплекса 4](#_Toc38549020)

[1.4. Восстановление и откат данных 5](#_Toc38549021)

[2. Информация о персонале 5](#_Toc38549022)

[2.1. Персонал, обеспечивающий работу Комплекса на местах 5](#_Toc38549023)

[2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 6](#_Toc38549024)

# **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного Комплекса «Социального обслуживания населения» (ПК «СОН»)**

Поддержание жизненного цикла Программного Комплекса «Социальное обслуживание населения» (ПК «СОН») (далее - Комплекс) осуществляется за счет сопровождения комплекса, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. настройка справочников Комплекса;
2. техническая поддержка пользователей;
3. проведение модернизации Комплекса;
4. восстановление и откат данных Комплекса.

Сопровождение Комплекса необходимо для:

* обеспечения гарантий корректного функционирования Комплекса и дальнейшего развития его функционала;
* отсутствия простоя в работе социальных работников по причине невозможности функционирования Комплекса (аварийная ситуация, ошибки в работе Комплекса, ошибки в работе социальных работников и т.п.).

## **Настройка справочников Комплекса**

Наполнение, настройка и актуализация справочников осуществляется как пользователями в процессе эксплуатации программного обеспечения. Модификация справочников проводится как пользователями Комплекса, так и службой технической поддержки.

## 

## **Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Комплекса по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефон, электронная почта) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Комплекса оказываются следующие услуги:

* установка программного обеспечения;
* помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
* установка обновления программного обеспечения;
* пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
* предоставление актуальной документации по работе программного обеспечения.

## **Проведения модернизации Комплекса**

В рамках модернизации Комплекса осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, а также по заявке Заказчика.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

* исправление ошибок, выявленных в ходе функционирования Комплекса;
* прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Комплекс;
* согласования с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
* модернизация Комплекса по заявкам Заказчика;
* модернизация Комплекса в связи с изменением федерального законодательства

## **Восстановление и откат данных**

Восстановление и откат данных Комплекса осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователей или администраторов Комплекса, сбоем оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения, либо в случае иных причин. Восстановление данных осуществляется администратором комплекса, а в случае невозможности этого – службой технической поддержки путем предоставления файла резервной копии файла данных.

# **2. Информация о персонале**

## **2.1. Персонал, обеспечивающий работу Комплекса на местах**

Пользователи Программного Комплекса «Социальное обслуживание населения» (ПК «СОН») должны обладать навыками работы персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Комплексом пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Программного Комплекса «Социальное обслуживание населения» (ПК «СОН»).

Администратор Комплекса должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы программного обеспечения в локальных сетях.

## **2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

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

* Владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
* Знание функциональных возможностей Программного Комплекса «Социальное обслуживание населения» (ПК «СОН») и особенностей работы с ними.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Комплекса, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.