



АСС-БИЗНЕС СОФТ
автоматизированные системы
поддержки деятельности предприятий

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА
«АДРЕСНЫЕ ВЫПЛАТЫ И КОМПЕНСАЦИИ» (АВК «АСТРА»), 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



Содержание:

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного Комплекса «Адресные выплаты и компенсации» (АВК «Астра»)	3
1.1 Настройка справочников Комплекса	3
1.2 Техническая поддержка пользователей.....	4
1.3 Проведения модернизации Комплекса.....	4
1.4 Восстановление и откат данных.....	5
2 Информация о персонале	5
2.1 Персонал, обеспечивающий работу Комплекса на местах	5
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.	6



1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного Комплекса «Адресные выплаты и компенсации» (АВК «Астра»)

Поддержание жизненного цикла Программного Комплекса «Адресные выплаты и компенсации» (АВК «Астра») (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.).

1.1. 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.



1.2. 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.

1.3. 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

1.4. 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 «Адресные выплаты и компенсации» (АВК «Астра») должны обладать навыками работы персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Комплексом пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Программного Комплекса «Адресные выплаты и компенсации» (АВК «Астра»).



АСС-БИЗНЕС СОФТ

автоматизированные системы
поддержки деятельности предприятий

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 «Адресные выплаты и компенсации» (АВК «Астра») и особенностей работы с ними.

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