Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ

АИС «Реестр экспертов, привлекаемых к проведению государственной экспертизы запасов полезных ископаемых и подземных вод, геологической информации о представляемых в пользование участках недр»,

в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Термины и сокращения 3

[2. Поддержание жизненного цикла АИС 3](#_Toc72403715)

[3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации АИС. 3](#_Toc72403716)

[4. Совершенствование АИС 4](#_Toc72403717)

[5. Техническая поддержка АИС 4](#_Toc72403718)

[6. Информация о персонале 4](#_Toc72403719)

**1. Термины и сокращения.**

|  |  |
| --- | --- |
| Сокращение | Расшифровка сокращения |
| **АИС** | Программа для ЭВМ АИС «Реестр экспертов, привлекаемых к проведению государственной экспертизы запасов полезных ископаемых и подземных вод, геологической информации о представляемых в пользование участках недр» |
| **Разработчик** | Правообладатель Программы |
| **Пользователь** | Физическое лицо, зарегистрировавшееся на сайте [www.experts.eues.ru](http://www.experts.eues.ru)[,](https://a2b.su/) и получившее доступ к АИС |

## 2. Поддержание жизненного цикла АИС

Поддержание жизненного цикла АИС осуществляется за счет сопровождения АИС и включает в себя проведение модернизаций АИС в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам эксплуатации (по электронной почте) АИС.

В рамках технической поддержки АИС оказываются следующие услуги:

* Исправление ошибок в программном обеспечении по мере их обнаружения во время эксплуатации.
* Предоставление документации об устраненных ошибках и модификациях программного обеспечения.
* Консультации пользователей по работе АИС.
* Консультирование по настройке АИС.
* Консультации по вопросам, связанным с регистрацией действий Пользователей АИС.
* Восстановление удаленных данных.
* Создание отчетов по шаблонам Пользователей.
* Контроль создания бэкапов АИС и устранение ошибок.
* Оптимизация работы АИС с целью увеличения скорости работы.

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации АИС.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации АИС, могут быть исправлены двумя способами:

* Массовое автоматическое обновление компонентов АИС;
* Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в АИС, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет Разработчику запрос по электронной почте на электронный адрес [support@it72.ru](mailto:support@it72.ru). Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователей, связанные с функционированием АИС. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

## 4. Совершенствование АИС.

АИС регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@it72.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в АИС будут внесены соответствующие изменения.

В ходе реализации АИС Разработчиком были протестированы и предлагаются для внедрения модули:

1. Модуль аналитики, а именно: просмотр выборки по экспертам;

2. Справочный материал по разделам, интегрированный и детализированный по функциям АИС;

3. Разработка шаблонов документов, используемых в ЭДО (справки, заключения и т.д.);

4. Мультипоиск, по нескольким полям («Расширенный поиск»);

5. Мобильное приложение для оперативного информирования экспертов об изменениях в АИС;

6. Мультимедийные инструкции (в виде анимации) для популяризации новых функций и демонстрации возможностей системы.

## 5. Техническая поддержка АИС.

Пользователи АИС могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@it72.ru](mailto:support@it72.ru).

## 6. Информация о персонале.

Пользователи АИС должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с АИС Пользователю необходимо изучить Руководство пользователя.

Техническую поддержку АИС осуществляет ООО «2В-Сервис», ИНН 7203308330 (далее – Подрядчик), в соответствии с договором технической поддержки №06/2021 от 01.03.2021 г. Коллектив Подрядчика обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав АИС, для решения прикладных задач, соответствующих функционалу программы

Организацию оказания услуг технической поддержки обеспечивают работники Разработчика и Подрядчика с различными функциональными обязанностями (ролями). А именно:

* Администратор – один (от Разработчика);
* Администратор – один (от Подрядчика);
* Программист-разработчик – два (от Подрядчика);
* Технический писатель – один (от Подрядчика).