

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИС, В ТОМ  
ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,  
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ  
ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА,  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО  
ПРОДУКТА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,  
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ  
ПОДДЕРЖКИ

**Автоматизированная информационная  
система «ЭлЖур.ГИА»**

## 1. Общие сведения

### 1.1 Полное и краткое наименование программы

Полное наименование: Автоматизированная информационная система «ЭлЖур.ГИА»

Краткое наименование: АИС «ЭлЖур.ГИА»

### 1.2 Назначение программы

Система предназначена для автоматизации процессов

- подачи и обработки заявлений учащихся на участие в ГИА в форме ОГЭ или ЕГЭ
- подачи и обработки заявлений учащихся на апелляцию (о несогласии с выставленными баллами).

### 1.3 Технические сведения и требования

Тип реализующей ЭВМ: IBM PC-совместимые ПК.

Язык программирования: PHP, Javascript.

Операционная система: \*nix.

Объем программы: 4 368 Кбайт

### 1.4 Авторы и правообладатели

Авторы: Кузнецов Денис Сергеевич, Слимов Никита Алексеевич, Кушнир Геннадий Михайлович.

Правообладатель: ООО «Веб-Мост».

## 2. Описание процессов поддержания жизненного цикла ПО (Системы)

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка Системы (первичная и в процессе эксплуатации);
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Системы;

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и

### 2.1 Установка и настройка Системы

ЭлЖур.ГИА распространяется в сети Интернет, дополнительное ПО не требуется.

Представители органов управления получают индивидуальный доступ по логинам и паролям к личному кабинету по официальному запросу, направленному разработчику-правообладателю системы.

### 2.2 Техническая поддержка пользователей

Работа с ЭлЖур.ГИА должна осуществляться в соответствии с руководством пользователя, предоставляемым при подключении к Системе.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Программного продукта по телефону или электронной почте:

- адрес электронной почты [support@eljur.ru](mailto:support@eljur.ru)
- телефон: +7 (495) 669-35-63

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта;
- передача информации о неисправностях в работе Систему в отдел разработки.

Устранение неисправностей, не влияющих на общую работоспособность Системы, выполняется разработчиком в соответствии с графиком доработки.

Устранение критических неисправностей, влияющих на общую работоспособность Системы выполняется разработчиком в максимально короткие сроки. Каких-либо действий, требующих специальной квалификации, со стороны клиента выполнять не требуется.

### 2.3 Проведение модернизации Системы

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс. В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Системы, которые предоставляются пользователю автоматически в период эксплуатации.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки [support@eljur.ru](mailto:support@eljur.ru).

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление и исправление ошибок в функционировании Программного продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;
- модернизация Программного продукта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

### **3. Требования к персоналу**

#### **3.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы**

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить руководство пользователя по работе с Системой.

#### **3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

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

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.