

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.Реестры»**

1. Общие сведения

1.1 Полное и краткое наименование программы

Полное наименование: Автоматизированная информационная система «ЭлЖур.Реестры»
Краткое наименование: АИС «ЭлЖур.Реестры»

1.2 Назначение программы

Модуль предназначена для автоматизации комплектования классов и движения контингента обучающихся в образовательных организациях, а также для учета педагогических кадров.

1.3 Технические сведения и требования

Тип реализующей ЭВМ: IBM PC-совместимые ПК.
Язык программирования: Java, Javascript.
Операционная система: *nix.
Объем программы: 11 812 Кбайт

1.4 Авторы и правообладатели

Авторы: нет
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)

2.1 Установка и настройка Системы

ЭлЖур.Реестры располагается в защищенном контуре и доступна только со специального рабочего места, оборудованного доступом в каналы ViPNet. Вход в систему осуществляется через учетную запись ЕСИА или по логину и паролю. Объем доступных функций определяется ролью пользователя в системе (администратор системы, сотрудник органов управления, сотрудник образовательной организации).

2.2 Техническая поддержка пользователей

Работа с ЭлЖур.Реестры 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

- 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.

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.