**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА АИС «Реестр», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Оглавление

[Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АИС «Реестр» 3](#_Toc511282365)

[Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения АИС «Реестр» 3](#_Toc511282366)

[Информация о персонале 4](#_Toc511282367)

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АИС «Реестр»

Поддержание жизненного цикла АИС «Реестр» осуществляется за счет сопровождения АИС «Реестр», используемой Заказчиком (включает проведение модернизаций информационной системы по заявкам Заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, переносу АИС «Реестр» между серверами).

Сопровождение АИС «Реестр» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе поставщиков образовательных услуг, уполномоченных органов, уполномоченных организаций по причине невозможности функционирования АИС «Реестр» (аварийная ситуация, ошибки в работе АИС «Реестр», ошибки в работе специалистов оператора и т.п.);

- обеспечения гарантий корректного функционирования АИС «Реестр» и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов информационной системы по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;

- обеспечение Заказчика новыми версиями АИС «Реестр»по мере их выхода;

- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

- устранение ошибок в случае выявления их при работе с информационной системой.

# Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения АИС «Реестр»

1. Техническая поддержка пользователей АИС «Реестр» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, электронной почте.

В рамках технической поддержки АИС «Реестр» оказываются следующие услуги:

• помощь в установке информационной системы;

• помощь в настройке и администрировании;

• помощь в установке обновлений информационной системы;

• помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления информационной системы;

• пояснение функционала модулей АИС «Реестр», помощь в эксплуатации информационной системы;

• предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе информационной системы;

• общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы информационной системы.

2. Проведение модификации АИС «Реестр» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых АИС «Реестр», а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий АИС «Реестр», полученных в результате модификации.

В рамках модификации информационной системы оказываются следующие услуги:

• прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в АИС «Реестр»;

• согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;

• выявление ошибок в функционировании информационной системы;

• модификация АИС «Реестр» по заявкам Заказчика;

• исправление ошибок, выявленных в функционировании информационной системы;

• модификация АИС «Реестр» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;

• предоставление Заказчику новых версий АИС «Реестр», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

• предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий АИС «Реестр», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

# Информация о персонале

Представители оператора, осуществляющие эксплуатацию АИС «Реестр» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с АИС «Реестр» персоналу оператора необходимо изучить свои должностные инструкции и инструкции по работе в АИС «Реестр», а также пройти курс обучения по работе в информационной системе. Рекомендуется обеспечивать назначение для работы с информационной системой лиц, разбирающихся в правовых вопросах функционирования региональной системы персонифицированного финансирования дополнительного образования.

В случае установления АИС «Реестр» на сервере Заказчика рекомендуется привлекать к соответствующей работе персонал, обладающий компетенциями системного администратора либо направить заявку на удаленное администрирование.