

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО АНАЛИЗА И
СИСТЕМАТИЗАЦИИ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ АКТОВ,
РУКОВОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ, СТАНДАРТОВ И
ПРАВИЛ («ИНТЕЛДОК»), В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
СИСТЕМЫ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ**

Москва
2017

Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы интеллектуального анализа и систематизации нормативно-правовых актов, руководящих документов, стандартов и правил	3
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения Системы	3
3. Информация о персонале.....	4

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы интеллектуального анализа и систематизации нормативно-правовых актов, руководящих документов, стандартов и правил

Поддержание жизненного цикла системы интеллектуального анализа и систематизации нормативно-правовых актов, руководящих документов, стандартов и правил («ИнтелДок») (далее – Система) осуществляется за счет сопровождения и включает проведение модернизаций программного обеспечения по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

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

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения Системы

1. Техническая поддержка пользователей Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации по телефону, электронной почте.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Системы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- пояснение функционала модулей Системы, помощь в эксплуатации Системы;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Системы;
- общие консультации по работе в системе.

2. Проведение модификации Системы в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системы, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий Системы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Системы;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- модификация Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

3. Информация о персонале

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

Для работы с Системы пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства Системы.