



ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
для автоматизации бухгалтерского учета в органах государственной власти и
местного самоуправления, государственных (муниципальных) учреждений,
централизованных бухгалтерий

«Управление муниципальным имуществом»

свидетельство об официальной регистрации программы ЭВМ
№ 2017614530 от 18.04.17.

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПО, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ**

Содержание

1 НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПО	3
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ	4
3.1. Организация процесса сопровождения со стороны Заказчика.....	4
3.2. Организация процесса сопровождения со стороны Исполнителя	4
4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ	4
5. ГРАФИК ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ;.....	4
6. ПЕРСОНАЛ, НЕОБХОДИМЫЙ ДЛЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ.....	5

1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Настоящий документ призван обеспечить достаточный уровень сопровождения и регламентирует взаимодействие Заказчика и ООО «Пульс-плюс» (далее «Исполнитель») в процессе эксплуатации программного обеспечения «Управление муниципальным имуществом» (Свидетельство об официальной регистрации программы ЭВМ № 2017614530 от 18.04.17.) (далее «ПО»), определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

- специалистов Заказчика, использующих ПО для выполнения своих должностных обязанностей;
- специалистов Заказчика, ответственных за бесперебойную работу технических средств и ПО;
- специалистов Исполнителя, ответственных за техническую поддержку ПО.

2. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПО

Услуги по сопровождению разделены на три группы по функциональным особенностям:

1. Техническая поддержка сотрудников Заказчика:

- установка, перенос, настройка ПО;
- установка обновлений ПО;
- оценка текущего состояния и наличие ошибок в базе данных ПО;
- консультирование по вопросам администрирования баз данных ПО (архивация, синхронизация баз данных) и техническому обеспечению работы ПО;
- импорт / экспорт данных из стороннего ПО / в стороннее ПО.

2. Консультация по работе в ПО:

- индивидуальное обучение специалистов Заказчика в работе ПО
- консультирование по работе с ПО;
- аудит на предмет правильности ведения учета муниципального имущества в ПО, исправление ошибок.

3. Доработка ПО, выпуск обновлений:

- устранение выявленных в процессе эксплуатации критических ошибок в ПО;
- выпуск регулярных обновлений ПО в связи с изменениями в законодательстве (изменение правил ведения учета, классификаторов и т.д.);
- тестирование новых версий (обновлений) ПО;
- модернизация ПО (выпуск новых версий ПО обусловленных пожеланиями заказчиков, модернизацией системного ПО и технического обеспечения);
- индивидуальная доработка ПО по техническому заданию Заказчика.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ

3.1. Организация процесса сопровождения со стороны Заказчика

Заказчик назначает ответственного сотрудника по работе с ПО.

Для нормального функционирования ПО специалисты Заказчика должны следить за исправностью своих технических средств, обеспечить защиту персонального компьютера, на который установлено ПО от вредоносных программ и иметь корректно установленную лицензионную операционную систему.

Специалист Заказчика должен придерживаться при работе с ПО требований Руководства пользователя и регулярно выполнять резервное копирование баз данных ПО.

Специалист Заказчика согласовывает и визирует акты сдачи-приемки оказанных услуг.

3.2. Организация процесса сопровождения со стороны Исполнителя

Ответственный сотрудник Исполнителя принимает запросы от Заказчика и передает их соответствующим исполнителям.

Непосредственное консультирование осуществляет специалист, закрепленный за конкретным заказчиком. При невозможности решения вопроса удаленно, Исполнитель совместно с Заказчиком принимается решение о консультировании или проведении технических работ на рабочем месте специалиста Заказчика.

Регулярно, для проведения плановых консультаций или для обучения специалистов Заказчика Исполнитель организует мероприятия на рабочем месте Заказчика или Исполнителя по договоренности.

4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ

Для обеспечения процесса сопровождения специалисты Исполнителя имеют возможность на просмотр, изменение и удаление данных в ПО по запросу и разрешению Заказчика. Эти полномочия равны полномочиям специалистов Заказчика по соответствующим направлениям.

Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе сопровождения.

5. ГРАФИК ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ;

График предоставления услуг по сопровождению ПО: в рабочие дни с 8-30 до 17-30.

При проведении плановых мероприятий даты и время процесса сопровождения согласовывается с Заказчиком дополнительно.

Исправление критических ошибок и сбоев в ПО возникших по вине Исполнителя осуществляется оперативно в любое время. Сбои в работе ПО вызванные техническими средствами Заказчика, специалистами Заказчика или третьими лицами устраняются в рабочее время Исполнителя либо по согласованию с Заказчиком.

6. ПЕРСОНАЛ, НЕОБХОДИМЫЙ ДЛЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ

Создание, изменения, модернизация ПО «Управление муниципальным имуществом» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Пuls-плюс». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

В штате ООО «Пuls-плюс» числится 30 сотрудников основного персонала, 3 из которых занимаются непосредственно развитием ПО «Управление муниципальным имуществом» технической поддержкой и консультированием специалистов Заказчика.