

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА АИС «ПФДО», 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 «ПФДО»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения АИС «ПФДО»	3
Информация о персонале	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АИС «ПФДО»

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

Сопровождение АИС «ПФДО» необходимо для обеспечения:

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

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

В рамках технической поддержки АИС «ПФДО» 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 «ПФДО», 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 «ПФДО» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых АИС «ПФДО», 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 «ПФДО», полученных в результате модификации.

В рамках модификации информационной системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в АИС «ПФДО»;
- 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 «ПФДО» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании информационной системы;
- модификация АИС «ПФДО» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий АИС «ПФДО», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий АИС «ПФДО», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале

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

Для работы с АИС «ПФДО» персоналу оператора персонифицированного финансирования необходимо изучить свои должностные инструкции и инструкции по работе в АИС «ПФДО», 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 «ПФДО» на сервере Заказчика рекомендуется привлекать к соответствующей работе персонал, обладающий компетенциями системного администратора либо направить заявку на удаленное администрирование.