

## **ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО**

### **ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ СКАЙ**

Поддержание жизненного цикла Информационной системы СКАЙ осуществляется за счет сопровождения системы и включает в себя проведение модернизаций в соответствии:

- с собственным планом доработок
- по запросам клиентов
- консультаций с поставщиками услуг
- консультаций по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) системы

В рамках технической поддержки системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке, настройке и администрировании системы
- помощь в установке обновлений системы
- помощь в поиске и устранении неполадок при некорректной установке обновления
- консультация по выбору серверного ПО для обеспечения высокой производительности.

### **Варианты обращения в службу поддержки**

Поддержка пользователей системы осуществляется ежедневно по рабочим дням, установленным в РФ, в режиме:

пн-чт – с 9:00 по 19:00, пт – с 9:00 по 17:45.

Выделены несколько каналов для обращения в техническую поддержку:

1. Телефонная связь по номеру стационарного телефона +7(495) 782-00-53. При обращении нужно назвать организацию, представиться и описать проблему. Это рекомендованный канал для обращений с высокой и очень высокой срочностью, который позволяет максимально оперативно подключить техническую поддержку к устранению аварийной ситуации
2. Электронная почта [sopr@iatvt.ru](mailto:sopr@iatvt.ru) подходит для любых обращений.

### **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Информационной системы СКАЙ, могут быть исправлены двумя способами:

- обновление компонентов системы
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

При возникновении неисправностей или необходимости доработки системы клиент направляет запрос. Для подачи обращения в электронном виде (см. раздел «Варианты обращения в службу поддержки») необходимо отправить письмо на почту технической поддержки, указав:

- описание проблемы, если это ошибка в приложении, то приложить снимки экранов
- описание воспроизведения проблемной ситуации
- лог ошибки, если есть возможность скачать (ускорит обработку запроса)

- лог обращения к поставщику/ответ поставщика, если ранее обращались напрямую к поставщику.

Сотрудник технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием системы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер, который является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса сотрудник технической поддержки меняет его статус на «Решён» и при необходимости указывает комментарии к нему.

Сотрудник технической поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

## **Совершенствование Информационной системы СКАЙ**

Система постоянно развивается и расширяется: добавляются новые функции и возможности, оптимизируется нагрузка на ресурсы ПК, обновляется интерфейс. Пользователи могут активно участвовать в улучшении продукта, направляя свои предложения (технические задания) по усовершенствованию на электронную почту [corp@iatvt.ru](mailto:corp@iatvt.ru). Все поступившие предложения рассматриваются, и при признании их эффективности в систему вносятся соответствующие изменения. Технологи отдела внедрения обязательно проводят тестирование внесённых изменений. Обновлённые версии системы передаются пользователям по электронной почте после завершения доработки и тестирования.

## **Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки ПО**

### **О персонале разработчика системы**

#### **1. Отдел разработки ООО «ИАТ ВТ»**

Персонал, задействованный в процессе разработки, поддержания жизненного цикла и совершенствования системы: 10 специалистов (разработчики программного обеспечения, системные аналитики, системные администраторы, специалисты по компьютерным сетям, разработчики web и мультимедийных приложений, специалисты-техники по поддержке пользователей информационно-коммуникационных технологий, тестировщики).

Специалисты обеспечивают поддержание

- жизненного цикла и совершенствование системы
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы
- консалтинг по настройке, оптимизации серверов, на которых установлена система, и программного обеспечения, необходимого для работы системы.

#### **2. Отдел внедрения и сопровождение ООО «ИАТ ВТ»**

Персонал, задействованный в процессе сопровождения системы: 5 специалистов по внедрению (ведущие инженеры, инженеры 1-й, 2-й категории) в оперативном режиме способны осуществлять консультации специалистов пользователя по вопросам эксплуатации системы, консультации системного администратора пользователя по администрированию



полномочий пользователей и другим вопросам администрирования, обучение сотрудников пользователя работе с системой.

### **О персонале пользователя системы**

Для работы с информационной системой СКАЙ специалисты пользователя, владеющие необходимой технологией (финансовый и бухгалтерский учет, взаиморасчеты и др.), а также администраторы пользователя, должны пройти обучающие тренинги, предоставляемые разработчиком ПО при оказании услуг по внедрению системы в предприятии пользователя, получить и ознакомиться с инструкциями по работе с продуктом.