**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ ВЫЗОВА ПОСЕТИТЕЛЕЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**НА 7 ЛИСТАХ**

Содержание

[1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы вызова посетителей (СВП) 2](#_Toc167905444)

[2. Поддержка Системы вызова посетителей (СВП) 4](#_Toc167905445)

[2.1. Техническая поддержка 4](#_Toc167905446)

[2.2. Модификация Программы 4](#_Toc167905447)

[2.3. Восстановление данных 5](#_Toc167905448)

[3. Информация о персонале 6](#_Toc167905449)

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы вызова посетителей (СВП)

Жизненный цикл Системы вызова посетителей (СВП) (далее – Программа) включает:

* управление электронными планшетами, информационными панелями общего зала ожидания, информационными панелями у зала заседания и карточками залов;
* просмотр расписания зала, управление статусом и отображение на информационной панели у зала заседания;
* отображение информации о перечне посещений на день на информационной панели общего зала ожидания;
* отображения информации о вызове посетителей на информационной панели у зала заседания.

Поддержание жизненного цикла программы включает:

* консультации по вопросам эксплуатации;
* восстановление данных;
* обеспечение бесперебойного доступа сотрудников, работающих в программе (далее - Пользователи) к Программе.

Сопровождение Программы необходимо для обеспечения:

* корректного функционирования Программы;
* отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Программы.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

* консультирования администраторов Программы по вопросам работоспособности и эксплуатации по электронной почте и/или телефону горячей линии;
* обеспечения Пользователей новыми версиями Программы по мере их выхода;
* обеспечения Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
* устранения ошибок/инцидентов в случае выявления их при работе с Программой.

# Поддержка Системы вызова посетителей (СВП)

#  Техническая поддержка

Техническая поддержка и консультирование Пользователей Программы оказывается по электронной почте и/или телефону горячей линии.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

* консультации по установке Программы и обновлений;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
* консультации по функциональности Программы;
* помощь в решении ошибок/инцидентов Программы, возникших при эксплуатации;
* предоставление актуальной документации по работе Программы.

#  Модификация Программы

Проведение модификации Программы в связи с некорректностью работы функций и процедур, выполняемых Программой выполняется путем выпуска новых версий Программы и предоставления Пользователю неисключительных прав на использование новых версий Программы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Программы оказываются следующие услуги:

* прием заявок от Пользователей на устранение неисправностей в Программе;
* согласование с Пользователем возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи;
* выявление ошибок в функционировании Программы;
* исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
* предоставление Пользователю новых версий Программы, выпущенных в результате исправления ошибок;
* предоставление Пользователю неисключительных прав на использование новых версий Программы, выпущенных в результате исправления ошибок;
* проведение инструктажа Пользователей, в связи с модификацией Программы.

# Восстановление данных

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями администратора Программы либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

# Информация о персонале

Пользователи с ролью Оператор должны обладать навыками работы с персональным планшетом на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя.

Пользователи с ролями Администратор должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях. Для работы с Программой администратору, необходимо изучить свои должностные инструкции и инструкцию по своей роли в системе.

Специалисты, обеспечивающие поддержку Программы, должны обладать знаниями администрирования операционной системы семейства Linux и знаниями администрирования системы управления базами данных Postgre SQL.