

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,  
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «TSNK IDK-PROV»,  
В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,  
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,  
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

## **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «TSNK IDK-PROV»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «**TSNK IDK-PROV**» осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (ПО) (включает проведение модернизаций программного обеспечения по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО).

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

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

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

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

## **Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «TSNK IDK-PROV»**

1. Техническая поддержка пользователей ПО по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО «**TSNK IDK-PROV**» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала модулей ПО «**TSNK IDK-PROV**», помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения;

- общие консультации по выбору программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного обеспечения.

2. Проведение модификации ПО «**TSNK IDK-PROV**» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «**TSNK IDK-PROV**», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный обеспечение «**TSNK IDK-PROV**»;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;
- модификация программного обеспечения «**TSNK IDK-PROV**» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;
- модификация программного обеспечения «**TSNK IDK-PROV**» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ПО «**TSNK IDK-PROV**», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «**TSNK IDK-PROV**», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

### **Информация о персонале**

Пользователи ПО «**TSNK IDK-PROV**» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО «**TSNK IDK-PROV**» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПО «**TSNK IDK-PROV**», а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.