Описание процессов,

обеспечивающих поддержание жизненного цикла автоматизированного программного комплекса “Податьвсуд.РФ”, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

**Содержание.**

1. Термины и сокращения 3
2. Поддержание жизненного цикла комплекса [3](#_heading=h.30j0zll)
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации 3
4. Совершенствование комплекса [4](#_heading=h.1fob9te)
5. Техническая поддержка комплекса [4](#_heading=h.3znysh7)
6. Требования к персоналу 4

# Термины и сокращения.

|  |  |
| --- | --- |
| Сокращение | Расшифровка сокращения |
| **Портал/комплекс** | Автоматизированный программный комплекс “Податьвсуд.РФ” |
| **Разработчик** | Правообладатель Портала |

# Поддержание жизненного цикла Портала.

Поддержание жизненного цикла Портала осуществляется за счёт сопровождения Портала и включает в себя проведение модернизаций Портала в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам эксплуатации Портала.

В рамках технической поддержки Портала оказываются следующие услуги:

* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Портала;
* пояснение функционала модулей Портала;
* помощь в эксплуатации Портала.

1. **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Портала.**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Портала, могут быть исправлены двумя способами:

* Массовое автоматическое обновление компонентов Портала;
* Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в программном комплексе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

* наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
* наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Портала;
* запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
* запрос на развитие – запрос на проведение доработок Портала.

Запрос направляется пользователем через сервис «Обратная связь» в программном комплексе.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Портала. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учёта запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

# Совершенствование Портала

Портал регулярно развивается: появляются новые дополнительные возможности, обновляется интерфейс, оптимизируется скорость работы.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию через специальный раздел на сайте “Обратная связь”. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Портал будут внесены соответствующие изменения.

# Техническая поддержка Портала

В случае программных ошибок Портала необходимо войти в Личный Кабинет Портала в раздел «Обратная связь» и направить запрос в техподдержку.

# Требования к персоналу.

Установку Портала и настройку cron должен выполнять специалист с правами администратора сервера, на котором устанавливается Портал, имеющий опыт системного администрирования.

Обслуживающий персонал Портала должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя.

Каждый сотрудник проходит обучение и внутреннюю аттестацию перед началом работ.

Портал после установки и настройки может корректно функционировать без пользовательской поддержки.