

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы «Тарификация», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы, совершенствование программы, а также информацию о персонале, необходимой для обеспечения такой поддержки

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы «Тарификация»
 - 1.1. Поддержание жизненного цикла программы «Тарификация» осуществляется за счет сопровождения программы (включает проведение модернизаций программы по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке программы).
 - 1.2. Сопровождение программы необходимо для обеспечения:
 - 1.2.1.Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования программы (аварийная ситуация, ошибки в работе программы, ошибки в работе специалистов и т.п.);
 - 1.2.2.Обеспечения гарантий корректного функционирования ПРОГРАММЫ и дальнейшего развития её функционала.
 - 1.3. Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:
 - 1.3.1.Консультирования пользователей и администраторов программы по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
 - 1.3.2.Обеспечение Заказчика новыми версиями программы по мере их выхода;
 - 1.3.3.Обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
 - 1.3.4.Устранение ошибок в случае выявления их при работе с программой.
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программы «Тарификация»
 - 2.1. Техническая поддержка пользователей программы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.
 - 2.2. В рамках технической поддержки программы «Тарификация» оказываются следующие услуги:
 - 2.2.1.Помощь в установке программы;
 - 2.2.2.Помощь в настройке и администрировании;
 - 2.2.3.Помощь в установке обновлений программы;
 - 2.2.4.Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программы;
 - 2.2.5.Пояснение функционала модулей программы «Тарификация», помощь в эксплуатации;
 - 2.2.6.Предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программы;
 - 2.2.7.Общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программы.
 - 2.3. Проведение модификации программы «Тарификация» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых программой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных

прав на использование новых версий программы «Тарификация», полученных в результате модификации.

2.4. В рамках модификации программы оказываются следующие услуги:

- 2.4.1. Прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный комплекс «Тарификация»;
- 2.4.2. Согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам право применения пожеланий, указанных в заявке;
- 2.4.3. Выявление ошибок в функционировании программы ;
- 2.4.4. Модификация программы «Тарификация» по заявкам Заказчика;
- 2.4.5. Исправление ошибок, выявленных в функционировании программы ;
- 2.4.6. Модификация программы «Тарификация» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- 2.4.7. Предоставление Заказчику новых версий программы «Тарификация», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- 2.4.8. Предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий программы «Тарификация», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

3. Информация о персонале

- 3.1. Пользователи программы «Тарификация» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с программы «Тарификация» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства программы «Тарификация», а также пройти курс обучения по данной программе.