

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ВЕРЕСК-СОФТ»**

109341, Москва, ул. Верхние Поля, д.10, пом.113, комната 1, тел. (495) 120-25-98, e-mail: info@veresk-soft.ru, www.veresk-soft.ru

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ (АИС)

«Вереск.Контроль»,

В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В
ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
СИСТЕМЫ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

на 9 листах

2018 г.

Содержание

1. Определения, обозначения и сокращения.....	3
2. Общие положения.....	4
2.1. Обозначение Системы	4
2.2. Назначение, цели и задачи	4
3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы	5
3.1. Общие сведения о поддержании жизненного цикла	5
3.2. Настройка внешнего вида и справочников Системы	5
3.3. Техническая поддержка пользователей Системы	5
3.4. Контакты линии поддержки.....	6
3.5. Проведение модернизации Системы.....	6
3.6. Восстановление данных.....	7
4. Информация о персонале	8
4.1. Персонал, непосредственно работающий с Системой (пользователи Системы)	8
4.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	8

1. Определения, обозначения и сокращения

В документации на АИС «Вереск.Контроль» используются следующие термины, определения, обозначения и сокращения:

Наименование	Описание
АИС «Вереск.Контроль», АИС, Система	Автоматизированная информационная система «Вереск.Контроль»
АП	Административные правонарушения
КСО	Контрольно-счетный орган
КМ	Контрольное мероприятие
НПА	Нормативно-правовой акт
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
ФЗ	Федеральный закон
СУБД	Система управления базой данных
ЭАМ	Экспертно-аналитическое мероприятие
ЭЗ	Экспертное заключение

2. Общие положения

2.1. Обозначение Системы

Полное фирменное обозначение на русском языке: «Автоматизированная информационная система «Вереск.Контроль».

Сокращённое фирменное обозначение на русском языке: «АИС «Вереск.Контроль».

2.2. Назначение, цели и задачи

Автоматизированная информационная система «Вереск.Контроль» – это компьютерная многопользовательская информационная система для решения специфических отраслевых задач, которая позволяет получать информацию, хранить ее и осуществлять ее обработку и анализ.

АИС «Вереск.Контроль» предназначена для автоматизации работы контрольно-счетных органов (ревизионных комиссий, контрольно-счетных палат) муниципальных образований – районов, городских округов, поселений.

Задачами Системы является эффективное хранение, обработка и анализ данных о деятельности КСО (в том числе мероприятиях, проводимых КСО, и связанной с ними информации) с целью быстрого получения разнообразной аналитической информации о проводимых КСО мероприятиях, автоматизации подготовки отчетов о деятельности КСО и систематизации деятельности КСО.

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

3.1. Общие сведения о поддержании жизненного цикла

Обеспечение поддержания жизненного цикла АИС «Вереск.Контроль» осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- настройка справочников Системы;
- техническая поддержка пользователей;
- проведение модернизации Системы;
- восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- обеспечения штатного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе контрольно-счетных органов по причине невозможности функционирования Системы (ошибки в работе Системы, ошибки в работе специалистов КСО, аварийные ситуации и т.д.).

3.2. Настройка внешнего вида и справочников Системы

Настройка внешнего вида Системы, а также наполнение, настройка и актуализация справочников, в том числе: реестров объектов аудита (контроля), органов, осуществляющих рассмотрение дел об административных правонарушениях, исполнителей (сотрудников КСО) и т.д., осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе ее эксплуатации.

3.3. Техническая поддержка пользователей Системы

Техническая поддержка пользователей Системы осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации, администрирования, установки (переустановки) программного обеспечения удалённо через сеть Интернет (с использованием технологии «удаленного рабочего стола»), по телефону, электронной почте, или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- обучение и консультирование пользователей Системы по функционалу программного обеспечения, помощь в эксплуатации Системы;

- помощь в установке Системы;
- помощь в настройке и администрировании Системы;
- обновление Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- предоставление актуальной документации по Системе.

3.4. Контакты линии поддержки

Телефон «горячей линии», по которым пользователи Системы могут получить техническую и консультационную поддержку:

8 (495) 120-25-98

Часы работы: с 10-00 до 18-00 по московскому времени.

Электронная почта:

info@veresk-soft.ru

3.5. Проведение модернизации Системы

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения:

- по пожеланиям (заявкам) пользователей;
- в связи с изменениями в законодательстве.

Осуществляется выпуск новых версий Системы, разработанных в результате модернизации, и предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий Системы, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации Системы оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;

- модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением федерального и регионального законодательства, административных регламентов, отчетности в вышестоящие органы и т.п.;
- предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

3.6. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы либо сбоями операционной системы и оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения (аварийными отключениями электропитания, зависание и нештатная перезагрузка компьютеров, активность вредоносных программ).

Восстановление данных осуществляется при предоставлении файла резервной копии базы данных, текущего файла базы данных, содержащего ошибку, а также подробном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации. Желательно также приложить описание программной среды, в которой произошёл сбой (версия операционной системы, наличие антивируса, сетевого экрана).

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и степени их повреждения, и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

4. Информация о персонале

4.1. Персонал, непосредственно работающий с Системой (пользователи Системы)

Персонал, непосредственно работающий с АИС «Вереск.Контроль», должен обладать стандартными навыками работы с персональным компьютером под управлением ОС Windows на уровне пользователя (базовые функции операционной системы, работа с файлами, работа с офисным пакетом).

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя Системы, а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером под управлением ОС Windows на уровне не ниже уверенного пользователя. Желательно знание:

- основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях (при использовании Системы на нескольких рабочих местах в локальной сети);
- основ работы СУБД Microsoft SQL Server и среды SQL Server Management Studio;
- настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

4.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне не ниже уверенного пользователя;
- знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях;
- владение средствами удаленной поддержки пользователей через сеть Интернет (программных средств, реализующих технологию «удаленного рабочего стола») на базе ПО TeamViewer.
- знание основ работы СУБД Microsoft SQL Server и среды SQL Server Management Studio (подключение к базе данных, выполнение сценариев языка SQL, ручная правка информации в таблицах базы данных, резервное копирование и восстановление базы данных);
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;

- знание основ нормативно-правовой базы, в соответствии с которой осуществляется деятельность контрольно-счетных органов.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, помимо вышеперечисленного, должны:

- иметь квалификацию программиста (или инженера-математика со знанием языков программирования);
- владеть языком SQL, применяемом для создания, модификации и управления данными в реляционной базе данных;
- владеть средствами разработки реляционных баз данных с использованием СУБД Microsoft SQL Server.