**СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

на 4 страницах

Москва

2021

Оглавление

[1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы контроля качества оказания услуг 3](#_Toc81397942)

[1.1. Техническая поддержка пользователей 3](#_Toc81397943)

[1.2. Проведение модернизации 3](#_Toc81397944)

[2. Информация о персонале 4](#_Toc81397945)

[2.1. Пользователи и администраторы 4](#_Toc81397946)

[2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 4](#_Toc81397947)

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы контроля качества оказания услуг

Поддержание жизненного цикла Системы контроля качества оказания услуг осуществляется за счет ее сопровождения в течение всего периода эксплуатации.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения бесперебойной работы и гарантий корректного функционирования.

Обозначенная цель достигается за счет:

* Технической поддержки пользователей;
* Проведение модернизации.

## Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов по вопросам администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

* Помощь в установке программного обеспечения;
* Помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
* Помощь в установке обновлений программного обеспечения;
* Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
* Пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации.

## Проведение модернизации

Модернизация Системы предполагает модификацию программного обеспечения и выпуск новых версий.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

* Выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;
* Исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;
* Прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в программное обеспечение;
* Модернизация программного обеспечения по заявкам пользователей;
* Предоставление пользователям новых версий программного обеспечения, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

# Информация о персонале

## Пользователи и администраторы

Пользователи программного обеспечения должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Администраторы программного обеспечения должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения.

## Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие программного обеспечения, должны обладать следующими навыками:

* Владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
* Знание функциональных возможностей ПО;
* Знание языков программирования;
* Знание реляционных БД;
* Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов

Создание, изменения, модернизация Системы контроля качества оказания услуг выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ЗАО «АБМ».

Коллектив разработчиков (программисты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.