



Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла Системы доверительного запроса
сертификата ключа электронной цифровой подписи, в том
числе устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации системы, совершенствование системы, а также
информация о персонале, необходимом для обеспечения
такой поддержки

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	СДЗСЭП-АЯШВ-02		
Разраб.		Демаков И. В.			Лит.	Лист	Листов
Провер.							5
Реценз.					ООО «БПП «Конус»		
Н. Контр.							
Утверд.							
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы, совершенствование системы, а также информация о персонале.							

Содержание

1.	ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ	3
2.	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ	3
3.	СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ	3
4.	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА СИСТЕМЫ	4
5.	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	4

					СДЗСЭП-АЯШВ-02	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>			2

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ

Поддержание жизненного цикла Системы доверительного запроса сертификата ключа электронной цифровой подписи осуществляется путем сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. формирование стартовых настроек Системы;
2. выявление и устранение ошибок;
3. техническая поддержка Системы;
4. обновление Системы по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

Сопровождение Системы доверительного запроса сертификата ключа электронной цифровой подписи необходимо для обеспечения:

1. отсутствия простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе пользователей и т.п.);

2. корректного функционирования Системы;
3. дальнейшего развития функционала Системы.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

1. консультирования пользователей Системы по вопросам эксплуатации (по телефону и электронной почте) или письменно по запросу пользователя;
2. обеспечения пользователей эксплуатационной документацией (руководство пользователя), а также изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
3. обеспечения пользователя новыми версиями Системы по мере их появления;
4. устранение ошибок и неисправностей, выявленных в ходе использования Системы.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы доверительного запроса сертификата ключа электронной цифровой подписи, могут быть исправлены следующим образом:

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ

Система доверительного запроса сертификата ключа электронной цифровой подписи регулярно развивается:

1. появляются новые дополнительные возможности;
2. расширяется функционал;
3. исправляются неисправности;
4. оптимизируется скорость работы;
5. обновляется интерфейс.

					СДЗСЭП-АЯШВ-02	<i>Лист</i>
						3
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>			

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Свои предложения можно направлять на адрес технической поддержки.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА СИСТЕМЫ

Техническая поддержка пользователей Системы доверительного запроса сертификата ключа электронной цифровой подписи осуществляется по телефону и электронной почте.

В рамках технической поддержки Системы оказываются такие услуги, как:

- помощь в установке Системы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- помощь в устранении проблем в случае некорректного входа в Систему;
- пояснение функционала Системы, помощь в эксплуатации Системы;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Системы;
- общие консультации по работе в Системе.

Для получения технической поддержки пользователи могут обращаться по телефону 8 (3012) 43-72-33 – доб. 112, 8 (3012) 43-72-44 – доб. 112. А также могут присылать возникающие вопросы на адрес электронной почты support@konus-b.ru. Услуги технической поддержки предоставляются с 8:30 до 12:00 и с 13:00 до 17:30 часов по Московскому времени +5 часов (МСК +5), по рабочим дням, согласно законодательству РФ. Регламент оказания технической поддержки размещен на официальном сайте ООО «БПП «Конус» (<http://www.konus-b.ru/>) в разделе Инструкции.

5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Уровень подготовки пользователя. Пользователь Системы доверительного запроса сертификата ключа электронной цифровой подписи должен:

1. обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
2. обладать опытом работы с электронными документами;
3. иметь опыт использования web браузеров;
4. знать свои должностные обязанности;
5. изучить руководство пользователя.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию. Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы доверительного запроса сертификата ключа электронной цифровой подписи, должны обладать следующими знаниями и навыками:

1. знание функциональных возможностей Системы;
2. знание особенностей работы с Системой;
3. знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
4. знание языков программирования: PHP, Javascript;
5. знание реляционных БД (MySQL);

					СДЗСЭП-АЯШВ-02	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>			4

6. знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Создание, изменения, модернизация Системы доверительного запроса сертификата ключа электронной цифровой подписи выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «БПП «Конус». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Системы, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

					СДЗСЭП-АЯШВ-02	<i>Лист</i>
						5
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>			