

1. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл «GIS System - мониторинг»

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «GIS System - мониторинг» осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (включает восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке).

Сопровождение «GIS System - мониторинг» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе объектов Заказчика по причине невозможности функционирования «GIS System - мониторинг» (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки в работе специалистов и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования «GIS System - мониторинг» и дальнейшего развития его функционала. Обозначенные цели должны быть достигнуты путем: консультирования пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода; обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок и неисправностей в случае выявления их при работе с программным комплексом.

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения «GIS System - мониторинг»

Техническая поддержка пользователей «GIS System - мониторинг» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки «GIS System - мониторинг» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного комплекса; помощь в настройке и администрировании;

- помощь в установке обновлений программного комплекса;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного комплекса;
- пояснение функционала модулей «GIS System - мониторинг», помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного комплекса;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного комплекса.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного комплекса могут быть исправлены следующими способами:

- автоматическая перезагрузка компонентов «GIS System - мониторинг»;
- обновление компонентов «GIS System - мониторинг»;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Техническая поддержка «GIS System - мониторинг» предоставляется в соответствии с действующими правилами компании и осуществляется специалистами технического центра «Automating and Accounting System».

По истечении срока действия технической поддержки, Заказчик может ее продлить, т.е. приобрести право на получение технической поддержки в последующий годовой период.

3. Совершенствование программного обеспечения

В рамках совершенствования программного комплекса оказываются следующие услуги:

- услуги по модификации и добавлению новых функций в «GIS System - мониторинг»;
- разработка и настройка прикладных решений для различных задач Заказчика.

4. Информация о персонале

Пользователи (операторы) «GIS System - мониторинг» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПК «GIS System - мониторинг» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и Руководство оператора «GIS System - мониторинг».

Системный программист должен иметь минимум среднее техническое образование и быть аттестованным на II квалификационную группу по электробезопасности.

Системный программист должен обладать знаниями системного администрирования систем ОС Linux, Windows версии 7 и выше, а также программирования на скриптовых языках командных оболочек Linux-систем.

В перечень задач, выполняемых системным программистом, должны входить:

- а) поддержание работоспособности технических средств;
- б) установка (инсталляция) и поддержание работоспособности системных программных средств;
- в) установка (инсталляция) и поддержание работоспособности сервера GIS System.