Регламент по техническому сопровождению информационной системы «Заказы»

### **I. Общие положения**

1. Настоящий Регламент определяет состав, содержание и параметры качества выполнения мероприятий по техническому сопровождению информационной системы «Заказы».
2. Терминология:
   1. БД
   2. ИС
3. Техническое сопровождение ИС осуществляются с целью обеспечения ее устойчивого функционирования и развития.
4. Объектами технического сопровождения ИС являются ее подсистемы и компоненты в составе, а также объединяющая их информационно-коммуникационная инфраструктура.
5. Комиссией обеспечиваются:
   1. Организация технического сопровождения компонентов ИС в составе рабочей группы;
   2. Организация сопровождения ИС
   3. Организация консультационной поддержки по вопросам обслуживания ИС
6. Заказчиками ИС обеспечивается:
   1. Организация обучения сотрудников работе с системой
   2. Мониторинг функционирования ИС и сообщение об ошибках

### **II. Техническое сопровождение интегрированной системы**

1. Техническое обслуживание интегрированной системы включает в себя:
   1. Техническую поддержку пользователей;
   2. Формирование заявок на доработку ИС и её компонентов
   3. Контроль реализации доработки ИС и её компонентов
   4. Восстановление информации и работоспособности ИС после отказов и сбоев, проверку целостности информации после устранения отказов и сбоев
2. В рамках технической поддержки пользователей обеспечивается реализация следующих задач:
   1. Прием заявок от пользователей
   2. Проведение консультаций, предоставление пользователям сведений по вопросам, связанным с функционированием процессов ИС
   3. Регистрация заявок на доработку подсистем и компонентов интегрированной системы и контроль за их выполнением
   4. Оповещение пользователей о временной недоступности подсистем и компонентов ИС, результатах рассмотрения, обработки и выполнения заявок пользователей