**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ**

**«Beauty Expert»**

1. **ВВЕДЕНИЕ**

Информационная система «Beauty Expert» (далее по тексту – ВЕ) предназначена для управления салоном красоты, хранение и редактирование данных по клиентам салона, их визитов и информацию о оказанных услугах проданных товаров. Автоматический расчет зарплаты сотрудников, скидок для клиентов, формирование отчетов по эффективности работы сотрудников и салона в целом

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ВЕ, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

**1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**

Поддержание жизненного цикла ВЕ осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. настройка справочников;
2. техническая поддержка пользователей;
3. проведение модернизации системы;

Сопровождение ВЕ необходимо для обеспечения:

* отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы);
* обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития ее функциональности.

Обозначенные цели достигаются путем:

* консультирования пользователей системы по вопросам эксплуатации и обновления системы (по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации);
* обеспечения пользователей новыми версиями системы по мере их выхода;
* устранение ошибок в случае выявления их при работе с системой.

**1.1. Настройка внешнего вида и справочников ВЕ**

Наполнение, настройка и актуализация справочников ВЕ осуществляется как пользователям ВЕ, так и разработчиками программного обеспечения на основании заявок пользователей в процессе эксплуатации.

**1.2. Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ВЕ по вопросам администрирования и эксплуатации программного обеспечения (по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации) и устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с системой.

В рамках технической поддержки ВЕ оказываются следующие услуги:

* помощь в настройке и администрировании;
* пояснение функционала модулей системы, помощь в эксплуатации системы;
* общие консультации по работе с системой.

**1.3. Проведение модернизации ВЕ**

В рамках модернизации ВЕ осуществляется модификация системы в связи с изменениями в законодательстве, а также по заявкам пользователей с предоставлением пользователям возможности использования новых версий системы, полученных в результате модернизации.

В рамках модификации системы производятся работы:

* выявление ошибок в функционировании системы;
* исправление ошибок, выявленных в функционировании системы;
* прием заявок на внесение изменений и дополнений в систему;
* согласование с пользователями возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
* модернизация программного обеспечения ВЕ по заявкам пользователей;
* модернизация программного обеспечения ВЕ в связи с изменением действующего законодательства и т.п.;
* предоставление пользователям новых версий системы, выпущенных в результате модификации системы и исправления ошибок.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ВЕ, могут быть исправлены двумя способами:

* массовое автоматическое обновление компонентов системы;
* единичная работа разработчика программного обеспечения по запросу пользователя.

Система регулярно развивается:

* исправляются неисправности;
* появляются новые функции;
* оптимизируется скорость работы.

**2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ**

**2.1. Персонал, обеспечивающий работу ВЕ на местах**

Пользователи ВЕ должны

* обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
* обладать опытом работы с электронными документами;
* знать свои должностные обязанности.

Администратор ВЕ должен:

* обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
* знать функциональные возможности ВЕ и особенности работы с ней;
* знать основы настроек системной политики прав пользователей.

**2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

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

* знание функциональных возможностей ВЕ;
* знание особенностей работы с ВЕ;
* знание языков программирования: Javascript,PHP,PLSQL;
* знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Коллектив разработчиков (программисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав программного обеспечения, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу системы.