

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Базы данных ГЭСН, ФЕР 2020 с учетом изменений в формате программы для ЭВМ «Адепт:Смета» и «Адепт:Управление Строительством» в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращений
База данных (БД)	Базы данных ГЭСН, ФЕР 2020 года с учетом изменений в формате программы для ЭВМ «Адепт:Смета» и «Адепт:Управление Строительством» (далее БД ГЭСН, ФЕР)
Разработчик	Правообладатель Базы данных ГЭСН, ФЕР 2020 года с учетом изменений в формате программы для ЭВМ «Адепт:Смета» и «Адепт:Управление Строительством»
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, получившее доступ к Базе данных ГЭСН, ФЕР 2020 года с учетом изменений в формате программы для ЭВМ «Адепт:Смета» и «Адепт:Управление Строительством»

Поддержание жизненного цикла Базы данных

Поддержание жизненного цикла БД ГЭСН, ФЕР осуществляется за счет:

1. внесение первоначальных данных с открытых интернет ресурсов (сайт Минстроя РФ - minstroyrf.gov.ru),
2. внесение последующих изменений (сайт Минстроя РФ - minstroyrf.gov.ru, сайт ФГИС ЦС - fgiscs.minstroyrf.ru)
3. сопровождение Базы данных, которое включает в себя внесение изменений в соответствии заявками Заказчиков, консультации по вопросам установки и эксплуатации Базы данных (по телефону, электронной почте и в других социальных сетях).

В рамках сопровождения (технической поддержки) Базы данных оказываются следующие услуги:

1. помощь в установке Базы данных;
2. помощь в настройке и администрировании;
3. помощь в установке обновлений Базы данных;
4. помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Базы данных.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

В случае возникновения неисправностей в работе Базы данных, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос по телефону и электронной почте куратора. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) проблемы, список действий, которые осуществлял Заказчик перед сбоем в работе с Базой данных ГЭСН, ФЕР и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

1. наличие Инцидента – произошедший сбой у одного Пользователя со стороны Заказчика;
2. наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Базы данных;
3. запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
4. запрос на развитие – запрос на проведение доработок Базы данных.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Базы данных. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить всю необходимую информацию для обработки Запроса.

Совершенствование Базы данных

Заказчик может самостоятельно повлиять на совершенствование Базы данных, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки куратору. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Базу данных будут внесены соответствующие изменения.

Техническая поддержка Базы данных

Для оказания технической поддержки выделен единый номер 8 800 333 27 17, который указан на официальном сайте gk-adept.ru. Также Заказчики могут направлять возникающие вопросы по телефону или на электронную почту технической поддержки своему куратору

Информация о персонале

Создание и развитие Базы данных выполняются силами специалистов ООО «Адепт». Коллектив разработчиков обладает необходимым набором соответствующих знаний и компетенций.

В штате ООО «Адепт» числится более 100 сотрудников, 7 из которых занимаются непосредственно вводом Базы данных ГЭСН, ФЕР в ПО «Адепт», а также устранением неполадок, вопросами технической поддержки и эксплуатации занимается более 20 сотрудников в рамках обслуживания программ «Адепт:Смета» и «Адепт:Управление Строительством».

Для ввода, тестирования и устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Базы данных задействованы:

- аналитик по созданию и поддержке баз данных – 1 сотрудник
- тестировщик по работе с базами данных – 1 сотрудник

- специалист автоматизированного ввода БД – 3 сотрудник
- специалист ручного ввода БД – 2 сотрудник

Для обеспечения поддержки (консультаций) в штате задействованы специалисты команды Сервиса.