



Общество с ограниченной ответственностью
**«Центр по ценообразованию и информационным
технологиям в промышленности,
энергетике и строительстве»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ЦИТС»

А. В. Сергееенкова

« 10 » января 2014 г.



СВОД ИНФОРМАЦИИ

**о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла,
устранение неисправностей и совершенствование базы данных «Цены
в строительстве»**

**о персонале, необходимом для обеспечения технической
поддержки базы данных «Цены в строительстве»**

1. ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА БАЗЫ ДАННЫХ «ЦЕНЫ В СТРОИТЕЛЬСТВЕ».

Поддержание жизненного цикла базы данных «Цены в строительстве» (далее – БД ЦВС) осуществляется за счет сопровождения базы данных, её ежемесячного пополнения обновленными ценами на строительные материалы и работы, включает в себя консультации клиентов по установке базы данных, её использованию и, при необходимости, обновлению.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- 1.1. Помощь в установке ПК «РИК», в базу которого устанавливается БД ЦВС.
- 1.2. Помощь (консультативная, прикладная) в навигации по БД ЦВС.
- 1.3. Общие консультации по БД ЦВС.
- 1.4. Предоставление необходимой документации клиентам.
- 1.5. Совершенствование БД ЦВС.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ БАЗЫ ДАННЫХ «ЦЕНЫ В СТРОИТЕЛЬСТВЕ», ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

В случае возникновения неисправностей в БД ЦВС, либо необходимости в ее доработке, пользователь направляет в адрес ООО «ЦИТС» запрос, содержащий тему, суть (описание) и, если запрос относится к сбою, снимок (скрин) экрана с ошибкой.

Возможные запросы от клиента:

- 2.1. Наличие сбоя – ошибка в системе у пользователя;
- 2.2. Наличие проблемы с установкой – сбой, произошедший во время установки БД ЦВС и повлекший за собой остановку работы и/или потерю данных или работоспособности БД ЦВС;
- 2.3. Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации в устном или письменном виде;
- 2.4. Запрос на развитие – запрос на проведение доработок и/или дополнительного наполнения БД ЦВС.

Все запросы направляются пользователями на электронную почту ООО «ЦИТС» – rccs42@mail.ru. ООО «ЦИТС» принимает и регистрирует все входящие запросы пользователей, связанные с функционированием БД ЦВС, с присвоением внутреннего номера обращения. Запросы обрабатываются в течение 1 рабочего дня, ответ на запрос предоставляется в срок, не позднее 5 рабочих дней с момента поступления.

Неисправности, выявленные в ходе пользования БД ЦВС, исправляются двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонента БД ЦВС;
- единичная работа по запросу клиента.

3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ БАЗЫ ДАННЫХ «ЦЕНЫ В СТРОИТЕЛЬСТВЕ»

Цель процесса совершенствования БД ЦВС заключается в непрерывном обновлении текущих цен на строительные материалы, работы и услуги, оказываемые в процессе строительства и эксплуатации зданий и сооружений, на основе текущих рыночных цен.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, РАБОТАЮЩИМ С БАЗОЙ ДАННЫХ «ЦЕНЫ В СТРОИТЕЛЬСТВЕ»

Персонал, осуществляющий установку и настройку БД ЦВС, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя.

Пользователи БД ЦВС должны обладать навыками работы с персональными компьютерами на уровне пользователя.

Для работы с БД ЦВС пользователю необходимо зарегистрироваться на сайте ООО «ЦИТС» и изучить Инструкции, расположенные по адресу:

<http://кемрццс.рф/update.html>