

## **Программа для ЭВМ «Технологическая платформа для процессинга электронных сертификатов»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного обеспечения,  
в том числе устранение неисправностей и совершенствование,  
а также информация о персонале

## **1. Поддержание жизненного цикла**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Технологическая платформа для процессинга электронных сертификатов» (далее-Программа/ ТП ПЭС) в процессе эксплуатации у Заказчика осуществляется на условиях Договора сопровождения или лицензионного соглашения.

Жизненный цикл осуществляется за счет поддержки технического сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с заявками Заказчика и личным планом Разработчика, а также консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы (по телефону, электронной почте).

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки
- обновления Программы;
- пояснение работы функционала Программы,
- помощь в эксплуатации ПО;

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации**

Неисправности, которые могут быть выявлены в процессе эксплуатации Программы, могут быть исправлены следующими способами:

- автоматическое обновление компонентов Программы;
- устранение локальной неисправности специалистами службы технической поддержки.

В случае возникновения неисправностей(ошибок) в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать

- тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в Программе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание
- –запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес [support@mars-groupe.ru](mailto:support@mars-groupe.ru).

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 информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты Программы.

### **3. Совершенствование Программы**

Функционал Программы развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [support@mars-groupe.ru](mailto:support@mars-groupe.ru). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

### **4. Техническая поддержка программы**

Пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@mars-groupe.ru](mailto:support@mars-groupe.ru).

## **5. Требования к персоналу**

Все пользователи Программы должны обладать знаниями и навыками работы в качестве пользователя персональных компьютеров в соответствии с Приложением к приказу министерства информационных технологий и связи РФ от 27.12.2005 г. № 147 «Об утверждении квалификационных требований к федеральным государственным гражданским служащим и государственным гражданским служащим субъектов Российской Федерации в области использования информационных технологий»».

Для успешного освоения функционала, пользователю необходимо:

1. Иметь базовые навыки работы на персональном компьютере и базовые навыки работы в сети Интернет.

2. Соблюдать правила информационной безопасности.

Пользователи с ролью «Администратор» должны обладать навыками конфигурирования серверных операционных систем, общесистемного ПО.

---