

## **Программа для ЭВМ**

### **«МАРС Социальные сертификаты услуги»**

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 «МАРС Социальные сертификаты услуги» (далее – Приложение) в процессе эксплуатации осуществляется Разработчиком.

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

В рамках технической поддержки Приложения оказываются следующие услуги:

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

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

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

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

В случае возникновения неисправностей (ошибок) в работе Приложения, либо необходимости в её доработке, Пользователь 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 Приложении у одного Пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Приложения;

- запрос на обслуживание;
- запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Приложения.

Запрос направляется Пользователями 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 Пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить необходимую информацию.

### **3. Совершенствование Приложения**

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

Пользователь тоже 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 Приложение будут внесены соответствующие изменения.

### **4. Техническая поддержка Приложения**

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 Приложения 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.
-