

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла Программы для ЭВМ «ЕГИСЗМЕД»,  
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе  
эксплуатации программного обеспечения.**

## Оглавление

Термины и сокращения.....	3
Поддержание жизненного цикла программы .....	4
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы.....	4
Совершенствование программы .....	5
Техническая поддержка программы .....	5
Информация о персонале .....	5

### Термины и сокращения

<b>Сокращение</b>	<b>Расшифровка сокращений</b>
<b>Программа</b>	Программа для ЭВМ «ЕГИСЗМЕД»
<b>Разработчик</b>	Правообладатель Программы
<b>Заказчик</b>	Физическое или юридическое лицо, Разработчика и получившее доступ к Программе на основании договора.
<b>ПО</b>	Программное обеспечение

## **Поддержание жизненного цикла программы**

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы. В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке Программы;
2. Помощь в настройке и администрировании;
3. Помощь в установке обновлений Программы;
4. Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
5. Пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы.

### **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы**

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет запрос специалисту технической поддержки. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана или видео со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе 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 по электронной почте на электронный адрес [info@misegisz.ru](mailto:info@misegisz.ru).

## **Совершенствование программы**

Программа регулярно развивается: в ней 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 [info@misegisz.ru](mailto:info@misegisz.ru). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

## **Техническая поддержка программы**

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер 8 800 707-57-04. Также пользователи Программы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [info@misegisz.ru](mailto:info@misegisz.ru).

## **Информация о персонале**

Создание, развитие Программы выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО МИС. Коллектив разработчиков (программисты, аналитики, специалисты по сопровождению) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программы, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Программы.

Для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения задействованы:

Руководитель отдела разработки программного обеспечения – 1 сотрудник

Программист – 1 сотрудник

Для обеспечения поддержки в штате задействованы:

Ведущий программист – 1 сотрудник

Руководитель отдела технической поддержки – 1 сотрудник

Сотрудник отдела технической поддержки – 1 сотрудник