

## **Программа для ЭВМ**

### **«Платформа управления бизнес-процессами»**

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 «Платформа управления бизнес-процессами» (далее – Программа) в процессе эксплуатации осуществляется Разработчиком.

Жизненный цикл осуществляется за счет поддержки технического сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с заявками Пользователя 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 Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки Программы;
- обновления Программы;
- пояснение работы функционала Программы,
- помощь в эксплуатации Программы.

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

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

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

В случае возникновения неисправностей (ошибок) в работе Программы, 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 Программе у одного Пользователя;
- 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 Пользователями по электронной почте на электронный адрес [meagar@meagar.ru](mailto:meagar@meagar.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 Программы**

Функционал Программы 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 [meagar@meagar.ru](mailto:meagar@meagar.ru). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программе будут внесены соответствующие изменения.

### **4. Техническая поддержка Программы**

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