

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения Opt Market

## Оглавление

<b>Общая информация.....</b>	<b>2</b>
<b>Техническая поддержка пользователей.....</b>	<b>2</b>
<b>Проведение модернизации Приложения .....</b>	<b>2</b>
<b>Восстановление данных.....</b>	<b>3</b>
<b>Персонал, обеспечивающий работу Приложения на местах.....</b>	<b>3</b>
<b>Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию .....</b>	<b>3</b>

## Общая информация

Поддержание жизненного цикла мобильного приложения Opt Market (далее – Приложение) осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- настройка доступных подключений Приложения;
- техническая поддержка пользователей;
- проведение модернизации Приложения;
- восстановление данных Приложения.

Сопровождение Приложения необходимо для обеспечения:

- гарантий корректного функционирования системы и развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе компании по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы, ошибки в работе специалистов компании и т.п.).

## Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Приложения по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Приложения оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

## Проведение модернизации Приложения

В рамках модернизации Приложения осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, а также по заявкам пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Приложения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Приложения;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Приложение;

- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация программного обеспечения Приложения по заявкам заказчика;
- модернизация программного обеспечения Приложения в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т. п.;
- предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Приложения, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Приложения, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

### Восстановление данных

Восстановление данных Приложения осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Приложения либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

### Персонал, обеспечивающий работу Приложения на местах

Пользователи Приложения должны обладать навыками работы со смартфоном и мобильными приложениями на уровне пользователя. Для работы с Приложением пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администратор Приложения должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя.

### Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Приложения, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей Приложения и особенностей работы с ними.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Приложения, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.