## 1. Термины и сокращения

Программа: Прикладное программное обеспечение «Автоматизированная система обработки информации Социальная защита населения 2013» (ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013»)

## 2. Поддержание жизненного цикла ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013»

Поддержание жизненного цикла ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013» осуществляется за счет сопровождения ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013» и включает в себя проведение модернизаций ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013» в соответствии с планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013».

В рамках технической поддержки ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013» оказываются следующие услуги:

 помощь в установке ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013»;

 помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013»;

 пояснение функционала модулей ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013», помощь в эксплуатации ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013»;

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013», могут быть исправлены двумя способами:

Массовое автоматическое обновление компонентов ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013»;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013», 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).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013». Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

## 4. Техническая поддержка ППО «АСОИ Социальная защита населения2013»

Для оказания технической поддержки ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013» необходимо направлять свои вопросы на форум по сопровождению

<https://support.infotech24.ru/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D1%83%D0%BC/tabid/54/Default.aspx>

## 5. Информация о персонале

Пользователи ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, а также должны иметь навыки работы с прикладными программами, работающими в современных браузерах. Для установки и настройки системы на стенде требуются соответствующие навыки в администрировании операционных систем и прикладного программного обеспечения.

Для работы с ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013» пользователю необходимо изучить руководство пользователя и руководство администратора ППО «АСОИ Социальная защита населения 2013».