

**ООО «СберМедИИ»**

121205, город Москва, б-р Большой (Инновационного Центра Сколково Тер),

д. 30 стр. 1, эт/пом/рм 2/225/225-5

тел.: +7 (495) 822-12-94

e-mail: [contact@sbermed.ai](mailto:contact@sbermed.ai)

ОГРН 1207700200883, ИНН 9731065465

КПП 773101001

Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла Программы для ЭВМ "Система  
Документального Контроля "Сатурн" («СДК-  
Сатурн»)", в том числе устранение неисправностей,  
выявленных в ходе эксплуатации программы, а  
также информация о персонале, необходимом для  
обеспечения такой поддержки

## **Оглавление**

1. Термины.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы.....	3
3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации Программы.....	3
4. Совершенствование Программы.....	3
5. Информация о персонале.....	4
6. Адреса размещения.....	4

## 1. Термины

**Программа** – программа для ЭВМ Программы для ЭВМ "Система Документального Контроля "Сатурн" («СДК-Сатурн»)"

**Администратор** – правообладатель Программы ООО «СберМедИИ».

**Сервисы** – комплекс функциональных возможностей, служб, инструментов, доступных для пользователя в связи с использованием Программы, предоставляемой Администратором.

## 2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя её совершенствование в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы.

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, возникающих при эксплуатации Программы;
- помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

## 3. Устранение неисправностей 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 Программе, либо необходимости в её доработке, Администратору может быть направлен запрос.

Запрос направляется пользователем Администратору на адрес электронной почты: [it@sbermed.ai](mailto:it@sbermed.ai).

Время работы технической поддержки: понедельник-пятница с 09:00 до 18:00 по московскому времени. Нормативный срок реагирования на запрос – 2 часа, нормативный срок решения запроса – 4 часа. Фактический срок реагирования на запрос пользователя и скорость его решения зависит от загруженности сотрудников Администратора и сложности запроса.

Администратор 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 информацию, скриншоты и прочие необходимые для обработки запроса материалы.

## 4. Совершенствование Программы

Программа регулярно совершенствуется (модернизируется): в ней появляются новые дополнительные возможности, Сервисы, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на модернизацию Программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на адрес электронной почты: [it@sbermed.ai](mailto:it@sbermed.ai).

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности в Программу будут внесены соответствующие изменения.

## **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы**

Для обеспечения поддержания жизненного цикла Программы Администратором задействованы штатные сотрудники.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка, модернизация программного обеспечения осуществляется силами следующих штатных сотрудников Администратора:

- Гарантийное обслуживание Программы – 1 разработчик;
- Техническая поддержка Программы – 1 инженер;
- Модернизация Программы, в том числе модификация исходного текста Программы – 1 инженер;

## **6. Адреса размещения**

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

121205, город Москва, б-р Большой (Инновационного Центра Сколково Тер), д. 30 стр. 1, эт/пом/рм 2/225/225-5

Фактический адрес размещения разработчиков:

121205, город Москва, б-р Большой (Инновационного Центра Сколково Тер), д. 30 стр. 1, эт/пом/рм 2/225/225-5.

Фактический адрес размещения службы поддержки:

121205, город Москва, б-р Большой (Инновационного Центра Сколково Тер), д. 30 стр. 1, эт/пом/рм 2/225/225-5.