



ООО «МДДС»

121205, город Москва, тер Инновационного Центра Сколково,
Большой б-р, д. 30 стр. 1, эт. 1 помещ. 247

тел.: +7 (495) 580-80-95

e-mail: contact@mddc.ai

ОГРН 1217700384857, ИНН 9731082407

КПП 773101001

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программы для ЭВМ**

**"Фотоплетизмографическое сканирование здоровья
«Спектр», (ФСЗ «Спектр»)", в том числе устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программы, а также информация о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки**

Оглавление:

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

1. Термины

Программа – программа для ЭВМ "Фотоплетизмографическое сканирование здоровья «Спектр», (ФСЗ «Спектр»)".

Администратор – правообладатель Программы ООО «МЦДЦ».

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: s.ivanov@mddc.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: s.ivanov@mddc.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, тер Инновационного Центра Сколково, Большой б-р, д. 30 стр. 1, эт. 1 помещ. 247

Фактический адрес размещения разработчиков:
121205, город Москва, тер Инновационного Центра Сколково, Большой б-р, д. 30 стр. 1, эт. 1 помещ. 247

Фактический адрес размещения службы поддержки:
121205, город Москва, тер Инновационного Центра Сколково, Большой б-р, д. 30 стр. 1, эт. 1 помещ. 247