

Описание процессов, обеспечивающих поддержку  
жизненного цикла,  
в том числе устранение неисправностей и  
совершенствование,  
а также информация о персонале,  
необходимом для обеспечения  
технической поддержки

SurveyTools  
Языкатель

## Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных циклов программного комплекса «SurveyTools/ЯИзыскатель»

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «SurveyTools» (зарегистрированное англоязычное название)/«ЯИзыскатель» (зарегистрированное русскоязычное название) - далее – программный комплекс, осуществляется за счет технического сопровождения программного комплекса, включает в себя обновление программного комплекса в соответствии с собственным планом развития программного комплекса, а также по обращениям пользователей, включая устранение ошибок и реализацию предложений на внедрение нового функционала.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помочь в установке/удалении программного комплекса;
- предоставление документации;
- общие консультации по работе с программным комплексом;
- фиксация ошибок/проблемных вопросов в работе программного комплекса;
- прием заявок на совершенствование программного комплекса, заявок на добавление нового функционала.

## **Устранение неисправностей и совершенствование программного комплекса «SurveyTools/ЯИзыскатель»**

В случае возникновения неисправностей в работе программного комплекса «SurveyTools» (зарегистрированное англоязычное название)/«ЯИзыскатель» (зарегистрированное русскоязычное название) - далее – программный комплекс, пользователь может направить запрос на адрес технической поддержки: [surveymail.ru](mailto:surveymail.ru)

Запрос должен содержать тему, краткое описание (суть запроса), в случае необходимости – скриншоты с пользовательского экрана и образцы обрабатываемых файлов. Пользователи, направляющие запросы, гарантируют отсутствие в запросах конфиденциальной информации, информации, составляющей коммерческую тайну организации, от лица которой они обращаются, а также отсутствие в запросе персональных данных.

Запросы пользователей могут быть следующего вида:

- запрос на разъяснение механизма установки/удаления программного комплекса на компьютер;
- запрос на разъяснение функционала конкретной команды программного комплекса;
- запрос на фиксацию ошибки (нештатной работы конкретной команды) в работе программного комплекса;
- запрос на развитие/совершенствование/добавление функционала программного комплекса.

Разработчик фиксирует запросы пользователей, при необходимости – уточняет информацию по запросу, запрашивает дополнительные скриншоты с экрана и образцы обрабатываемых файлов. По результатам рассмотрения запроса разработчик направляет пользователям ответ с разъяснениями на их вопрос. В случае выявления ошибок, разработчик выпускает новую версию программного комплекса, в которой устранены выявленные ошибки, и все пользователи, имеющие действующую лицензию, могут скачать новую версию и обновить программный комплекс бесплатно. При этом срок действия текущей лицензии не меняется.

Развитие и совершенствование программного комплекса осуществляется разработчиком – автором и правообладателем программного комплекса – Никифоровым Андреем Николаевичем в соответствие с собственным планом, а также на основании запросов пользователей. При этом разработчик оставляет за собой право не реализовывать запросы пользователей на добавление и совершенствование функционала программного комплекса, в случае если эти действия не входят в собственный план разработчика. В случае выпуска новой версии программного комплекса все пользователи, имеющие действующую лицензию, могут скачать новую версию и обновить программный комплекс бесплатно. При этом срок действия текущей лицензии не меняется.

## Информация о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки программного комплекса «SurveyTools/ЯИзыскатель»

Техническая поддержка программного комплекса «SurveyTools» (зарегистрированное англоязычное название)/«ЯИзыскатель» (зарегистрированное русскоязычное название) - далее – программный комплекс, осуществляется автором и правообладателем программного комплекса – Никифоровым Андреем Николаевичем.

Пользователи могут направить запросы на адрес технической поддержки:  
[surveytools@mail.ru](mailto:surveytools@mail.ru)

Перед началом работы с программным комплексом пользователи должны ознакомиться с инструкцией по установке программного комплекса и руководством пользователя.