## 1. Термины и сокращения

ПО «Система управления контентом социального путеводителя» (ПО «КСП»)

## 2. Поддержание жизненного цикла Системы управления контентом социального путеводителя

Поддержание жизненного цикла Системы управления контентом социального путеводителя осуществляется за счет сопровождения Системы управления контентом социального путеводителя и включает в себя проведение модернизаций Системы управления контентом социального путеводителя в соответствии с планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Системы управления контентом социального путеводителя.

В рамках технической поддержки Системы управления контентом социального путеводителя оказываются следующие услуги:

 помощь в установке Системы управления контентом социального путеводителя;

 помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы управления контентом социального путеводителя;

 пояснение функционала модулей Системы управления контентом социального путеводителя, помощь в эксплуатации Системы управления контентом социального путеводителя;

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы управления контентом социального путеводителя.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы управления контентом социального путеводителя, могут быть исправлены двумя способами:

Массовое автоматическое обновление компонентов Системы управления контентом социального путеводителя;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Системы управления контентом социального путеводителя, 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 Системы управления контентом социального путеводителя. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

## 4. Техническая поддержка Системы управления контентом социального путеводителя

Для оказания технической поддержки Системы управления контентом социального путеводителя необходимо направлять свои вопросы в специально созданный канал в одном из мессенджеров по выбору заказчика.

## 5. Информация о персонале

Пользователи Системы управления контентом социального путеводителя 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 Системой управления контентом социального путеводителя пользователю необходимо изучить руководство пользователя Системы управления контентом социального путеводителя.