## **Термины и сокращения**

Программное обеспечение "Система, обеспечивающая подачу в электронной форме заявлений на получение государственной поддержки субъектами агропромышленного комплекса (ПО «Субсидия АПК»).

## **2. Поддержание жизненного цикла ПО «Субсидия АПК»**

Поддержание жизненного цикла ПО «Субсидия АПК» осуществляется за счет сопровождения ПО «Субсидия АПК» и включает в себя проведение модернизаций ПО «Субсидия АПК» в соответствии с планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) ПО «Субсидия АПК».

В рамках технической поддержки ПО «Субсидия АПК» оказываются следующие услуги:

 помощь в установке программного обеспечения ПО «Субсидия АПК»;

 помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО «Субсидия АПК»;

 пояснение функционала модулей ПО «Субсидия АПК», помощь в эксплуатации ПО «Субсидия АПК».

## **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО «Субсидия АПК».**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «Субсидия АПК», могут быть исправлены двумя способами:

Массовое автоматическое обновление компонентов ПО «Субсидия АПК»;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО «Субсидия АПК», 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 ПО «Субсидия АПК». Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

## **4. Техническая поддержка ПО «Субсидия АПК»**

Для оказания технической поддержки ПО «Субсидия АПК» необходимо направлять свои вопросы в специально созданный канал в одном из мессенджеров по выбору заказчика.

## **5. Информация о персонале**

Пользователи ПО «Субсидия АПК» 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 ПО «Субсидия АПК» пользователю необходимо изучить руководство пользователя ПО «Субсидия АПК».