



# cedrusdata

## Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла CedrusData

ООО «Кверифай Лабс»

ОГРН 1217800163790

ИНН 7811766769

КПП 781101001

|                                                                               |          |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Термины и сокращения</b>                                                | <b>3</b> |
| <b>2. Поддержание жизненного цикла Программы</b>                              | <b>3</b> |
| <b>3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы</b> | <b>3</b> |
| <b>4. Совершенствование Программы</b>                                         | <b>4</b> |
| <b>5. Техническая поддержка Программы</b>                                     | <b>4</b> |
| <b>6. Информация о персонале</b>                                              | <b>4</b> |

## 1. Термины и сокращения

| Сокращение  | Расшифровка сокращения                                                                                                    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Программа   | Программа для ЭВМ "CedrusData"                                                                                            |
| Разработчик | Правообладатель Программы                                                                                                 |
| Заказчик    | Физическое или юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе |

## 2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы Разработчиком и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчиков, а также консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы по телефону, электронной почте или в мессенджерах.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы и ее обновлений, а также в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки Программы или ее обновления.
- помощь в настройке и администрировании Программы, включая консультации по выбору серверного оборудования и программного обеспечения для обеспечения высокой производительности работы Программы.
- консультации по функционалу Программы, помощь в эксплуатации Программы.

## 3. Устранение неисправностей, выявленных 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, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) проблемы и, если применимо, логи (журнал работы) Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика посредством электронной почты по адресу [info@cedrusdata.ru](mailto:info@cedrusdata.ru), либо посредством формы обратной связи по адресу <https://cedrusdata.ru/contacts>.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета

запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов и прочие необходимые атрибуты систем.

## 4. Совершенствование Программы

Программа регулярно совершенствуется, что включает в себя создание нового функционала, оптимизацию производительности и улучшение документации.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование Программы. Для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию посредством электронной почты по адресу [info@cedrusdata.ru](mailto:info@cedrusdata.ru), либо посредством формы обратной связи по адресу <https://cedrusdata.ru/contacts>.

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

## 5. Техническая поддержка Программы

Пользователь может направлять возникающие вопросы посредством электронной почты по адресу [info@cedrusdata.ru](mailto:info@cedrusdata.ru), либо посредством формы обратной связи по адресу <https://cedrusdata.ru/contacts>.

## 6. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить документацию к Программе, расположенную по адресу <https://docs.cedrusdata.ru/>.

Техническую поддержку и модернизацию Программы осуществляют следующие работники ООО «Кверифай Лабс»:

- Озеров Владимир Вячеславович, генеральный директор;
- Гончарук Алексей Владимирович, технический директор;
- Губин Павел Викторович, старший инженер-программист.