

**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения АРМ ЕС ОГ.**



**Поддержание жизненного цикла АРМ ЕС ОГ осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:**

1. Установка и развертывание серверной и клиентской частей АРМ ЕС ОГ
2. Своевременное обновление и модернизация АРМ ЕС ОГ.
3. Сервисное сопровождение пользователей.

Сопровождение АРМ ЕС ОГ необходимо для обеспечения:

- корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её возможностей;

- отсутствия простоя в работе АРМ ЕС ОГ по причине невозможности функционирования (аварийная ситуация, ошибки в работе программного обеспечения и прикладных систем).

### **Установка**

Настройка серверной части проводится однократно, далее серверная часть АРМ ЕС ОГ может обновляться. Клиентская часть программного обеспечения устанавливается пользователем самостоятельно после скачивания установочного файла с официального правительственного информационного ресурса ССТУ. Пользователи АРМ ЕС ОГ должны обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с АРМ ЕС ОГ пользователю необходимо изучить руководство пользователя программного обеспечения.

### **Обновление/модернизация АРМ ЕС ОГ**

В рамках обновления АРМ ЕС ОГ осуществляется следующие действия:

- выявление и исправление ошибок в функционировании АРМ ЕС ОГ;
- внесение новых функциональных возможностей и модернизация по техническому заданию от Администрации Президента РФ;
- предоставление Администрации Президента РФ новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- своевременное обновление для корректной синхронизации с иным программным обеспечением.

## Служба сервисного сопровождения пользователей

Сервисное сопровождение пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей АРМ ЕС ОГ по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках сервисного сопровождения АРМ ЕС ОГ оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснения в режимах работы программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

В Службу Сервисного Сопровождения можно обратиться одним из следующих способов:

- ▶ По адресу электронной почты [sstu@expertsolutions.ru](mailto:sstu@expertsolutions.ru);
- ▶ По телефону +7 (495) 510-17-35.

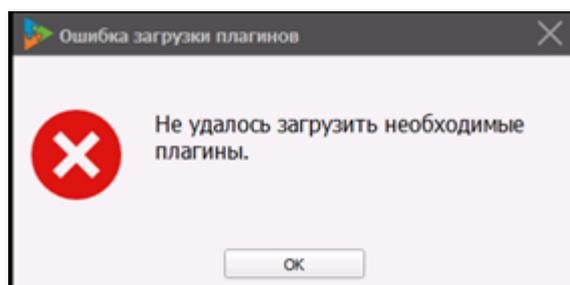
В электронном письме указать следующие данные:

- ▶ Ваше ФИО;
- ▶ должность;
- ▶ наименование органа исполнительной власти в соответствии с информационным ресурсом ССТУ;
- ▶ контактный телефон.

Подробно описать проблему, при необходимости приложить скриншоты или иные файлы.

## Ошибки в АРМ ЕС ОГ и способы их решения:

1. Ошибка «Не удалось загрузить необходимые плагины»:



Решение:

Установите или переустановите все пакеты Microsoft Visual C++, начиная с версии от 2008 года.

## 2. Расположение логов АРМ ЕС ОГ

В случае, если возникает сбой, в службу сервисного сопровождения необходимо помимо информации о ошибке и скриншотах переслать логи АРМ ЕС ОГ: нажмите Пуск - Выполнить. Наберите в строке %appdata%. В открывшейся папке roaming найдите папку Expert Solutions (раздельное написание). Заархивируйте её и вышлите в службу сервисного сопровождения по адресу, указанному ниже.