

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## Содержание

1. Термины и сокращения	3
2. Поддержание жизненного цикла ПО	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	3
4. Совершенствование ПО	4
5. Техническая поддержка ПО	4
6. Информация о персонале	4

## 1. Термины и сокращения.

Сокращение	
<b>ПО</b>	Программно-аппаратный комплекс «Матрикс: Энергоресурсы»
<b>Разработчик</b>	Правообладатель программного обеспечения
<b>Заказчик</b>	Физическое или юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к ПО

## 2. Поддержание жизненного цикла ПО.

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

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы ПО.

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя;
- В случае возникновения неисправностей в ПО, 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).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя со стороны Заказчика;

- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется Заказчиком либо пользователями Заказчика через запрос по электронной почте на электронный адрес support@matrixit.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО. 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.

#### **4. Совершенствование ПО.**

ПО регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@matrixit.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

#### **5. Техническая поддержка ПО.**

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@matrixit.ru.

#### **6. Информация о персонале**

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

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить инструкции к ПО.