

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

## ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

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

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- проведение модернизации и совершенствование ПО.

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО

Техническая поддержка пользователей осуществляется с понедельника по пятницу, с 8.00 до 20.00 по Московскому времени в формате консультирования пользователей по вопросам эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу.

Для создания обращения в отдел Технической Поддержки необходимо направить запрос на почту [sms@faserv.ru](mailto:sms@faserv.ru) максимально подробно описав проблему. В дальнейшем при получении обращения специалисты Технической поддержки свяжутся по электронной почте.

## УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запрос направляется на электронную почту [it@faserv.ru](mailto:it@faserv.ru).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя.

## ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

Все модернизации системы производятся на тестовой площадке разработчика, тестируется новый функционал на наличие багов и ошибок отображение на различных браузерах и операционных системах. После полной проверки, и успешных пройденных UNIT тестов происходит обновление боевой версии ПО. Все изменения поддерживают обратную совместимость текущих методов и происходят без остановки работы основного сервера.

В крайнем случае если обновление требует модификацию настроек сервера, то заранее информируем партнеров на какую дату и время будут проводиться технические работы и сколько в минутах сервис будет недоступен.

После запуска основного сервера – проверяются все автоматизации и работа системы в целом.