

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
программного обеспечения, в том числе
устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения,
совершенствование программного
обеспечения

«Microimpuls Smarty»

Содержание

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	3
Совершенствование программного обеспечения	3
Техническая поддержка	3
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности .	4
Фактический адрес размещения разработчиков	4
Фактический адрес размещения службы поддержки.....	4

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Microimpuls Smarty» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- установка обновлений ПО;
- исправление ошибок;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

При выявлении проблем с программным обеспечением «Microimpuls Smarty» необходимо обратиться в службу поддержки по адресу support@microimpuls.com.

Перед установкой обновлений необходимо сделать бэкап текущих версий программного обеспечения по инструкции: <https://micro.im/docs/smarty-lite/backup-and-recovery>

Обновление клиентского портала Smarty проходит без простоя, поэтому его можно выполнять в любое время суток.

Обновление сервера Smarty сопровождается простоем на время установки миграций для базы данных, поэтому рекомендуется проводить работы во время часов наименьшей нагрузки.

Совершенствование программного обеспечения

Программный продукт «Microimpuls Smarty» развивается и совершенствуется на основании внутренней дорожной карты компании ООО «Майкроимпульс». Предложения по улучшению принимаются в telegram-канале @microimpuls

Развитием продукта занимается команда разработчиков, тестировщиков и инженеров в общем сложности до 30 человек. Все новые сотрудники проходят обязательное обучение прежде, чем приступить к работе над продуктом.

Релизы продукта с новым функционалом выходят около 6 раз в год; ознакомиться с их описаниями можно по адресу: <https://micro.im/docs/releases>

Техническая поддержка

Основной способ оказания технической поддержки — через обращение по электронной почте в систему хелпдеск по адресу support@microimpuls.com. Обращение возможно только при действующем договоре технической поддержки, в котором прописаны условия оказания поддержки и индивидуальный регламент решения проблем.

После получения обращения системой автоматически формируется ответ, который отправляется на электронную почту, с которой было отправлено обращение. В письме содержится номер обращения и краткая инструкция использования портала клиента.

Отслеживание статуса решения обращения производится посредством портала клиента, либо через электронную почту.

Время реакции на обращение и время, в течение которого обращение поступает в работу зависит от уровня технической поддержки, установленного в договоре.

Время решения обращения зависит от сложности вопроса и необходимости передачи вопроса в отдел разработки и другим компетентным подразделениям. Специалисты компании всегда и в постоянном режиме прикладывают максимальные усилия для решения любых возникающих проблем у клиента, связанных с работоспособностью программных продуктов Microimpuls, или оказываемых компанией услуг.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Администраторы платформы в роли должны иметь базовые навыки системных инженеров, а именно:

- навыки работы с операционной системой Debian и ее командной строкой;
- опыт настройки и обслуживания серверных программного-аппаратных комплексов;
- навыки работы с SSH, nginx, реляционными базами данных.

В случае отсутствия у Оператора подобных специалистов, можно оформить полную поддержку 24/7 программного продукта.

Фактический адрес размещения разработчиков

Россия, г. Оренбург, 460058, улица Донецкая, д. 2, офис 5, 1 этаж.

Фактический адрес размещения службы поддержки

Россия, г. Оренбург, 460058, улица Донецкая, д. 2, офис 5, 1 этаж.