

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

Содержание

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения..	4
Совершенствование программного обеспечения	5
Техническая поддержка	6

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «MicroPVR» 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 «MicroPVR» 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>

Совершенствование программного обеспечения

Программный продукт «MicroPVR» 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 программно-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.