Описание процессов, обеспечивающих поддержание

жизненного цикла SIMAI Framework

в том числе устранение

неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

программного обеспечения, а также информацию о

персонале, необходимом для обеспечения такой

поддержки

Содержание

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

1. Термины и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| Сокращение | Расшифровка сокращения |
| Simai Framework | Название программного обеспечение  |
| Решение  | Название программного обеспечение Simai Framework |
| Разработчик | Правообладатель  |
| Заказчик | Физическое или юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Simai Frameworkю |

2. Поддержание жизненного цикла Simai Framework

Поддержание жизненного цикла Simai Framework осуществляется за счет сопровождения решения и включает в себя проведение модернизаций Simai Framework в соответствии с собственным планом доработок.

Служба технической поддержки оказывает поддержку клиентам, на основании действующего договора между Разработчиком и Заказчиком.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, согласно установленным уровням обслуживания.

Подробнее: <https://simai.studio/support/sla.php>

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Simai Framework

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

Массовое автоматическое обновление компонентов Simai Framework;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику обращение.

Обращение должно содержать:

1. Адрес сайта.

1. Логин и пароль для доступа к сайту с правами администратора. Также могут понадобиться: адрес сервера, логин и пароль для доступа к сайту по FTP или SSH с правами на чтение и запись.
2. Описание проблемы и алгоритм действий для ее воспроизведения.
3. Скриншоты или видеозапись подтверждения ошибки.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через «Мастер создания обращения» или на почту support@simai.ru.

Специалист технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Simai Framework. 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 Специалист технической поддержки меняет его статус на «Принято к рассмотрению».

Специалист технической поддержки 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 Simai Frameworkя

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

5. Техническая поддержка Simai Frameworkя

По телефону техническая поддержка не оказывается по соображениям безопасности и конфиденциальности. Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через «Мастер создания обращения» на сайте <https://simai.studio/support/?show_wizard=Y> или на почту support@simai.ru.

6. Информация о персонале

Пользователи Simai Frameworkя должны иметь базовые знания языков программирования HTML, CSS, JS.

Для работы с Simai Frameworkем пользователю необходимо изучить документацию <http://framework.simai.studio/ru/ui/intro/modifier.php>.