

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АКСОН"

Екатеринбург
2021

|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДАЮ**Генеральный директорООО «АКСОН»Арсланов Дмитрий Борисович\_\_\_\_\_\_\_\_\_«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021г. |

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла для производственной системы контроля нанесения рисунка, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СИСТЕМА КОНТРОЛЯ НАНЕСЕНИЯ РИСУНКА

**ПС КНР**

**Содержание**

[1 Поддержание жизненного цикла 3](#_Toc77849551)

[2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы 4](#_Toc77849552)

[3 Техническая поддержка системы 5](#_Toc77849553)

# Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет сопровождения производственной системы контроля нанесения рисунков (ПС КНР) и включает в себя:

1. Проведение модернизаций ПС КНР по заявкам клиента, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте).
2. Программа технической поддержки, при которой оказываются следующие услуги:
* Помощь в установке ПС КНР;
* Помощь в настройке ПС КНР;
* Помощь в установке обновлений ПС КНР;
* Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПС КНР;
* Пояснение функционала модулей ПС КНР.

# Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены работой системы технической поддержки. При возникновении неисправностей в системе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать:

* Тему запроса;
* Описание запроса;
* При наличии неисправности или сбоя – снимок с экрана.

Запросы могут быть следующего вида:

* На решение Инцидента;
* На решение Проблемы;
* Запрос на обслуживание.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Системы через любой удобный почтовый сервис. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Системы. 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 отправляет в архив. Разработчик может обратится за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса. Заказчик в этом случае должен предоставить информацию, включая логи из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты системы.

# Техническая поддержка системы

Для оказания технической поддержки Системы выделен единый номер +7(343)-567-45-30

Также пользователи сервиса могут направлять возникшие вопросы на электронную почту технической поддержки support@axon.system