

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки**

## **Оглавление**

<b>1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО</b>	<b>3</b>
<b>2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО</b>	<b>4</b>
<b>3. Информация о совершенствовании ПО</b>	<b>5</b>
<b>4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки</b>	<b>6</b>

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла ПО "MotionCore" осуществляется за счет сопровождения ПО и его модернизации согласно с собственным планом доработок и улучшений, а также на основе заявок пользователей и консультаций по вопросам установки и эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в установке и конфигурации;
- предоставление документации.
- описание функционала основных программных модулей;
- помощь с использованием различных вендоров оборудования;
- помощь в поиске и устранении неисправностей в работе ПО;
- проведение модернизации и совершенствования ПО в соответствии с пожеланиями пользователей.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО**

При возникновении неисправностей в ПО или в случае необходимости доработки существующего функционала пользователь направляет Разработчику запрос. Пользователю необходимо указать тему запроса и описание проблемы или неисправности, а также по возможности сопроводить запрос снимком экрана и/или видеозаписью, демонстрирующими сбой или неисправность в случае их наличия.

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес Разработчика **info@appliedrobotics.ru**. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться к пользователю за уточнением информации по теме и описанию запроса, в случае если указанной информации будет недостаточно для удовлетворения требований или пожеланий пользователя.

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

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста по запросу пользователя.

### **3. Информация о совершенствовании ПО**

Совершенствование ПО заключается в регулярном развитии и расширении функционала, оптимизации работы ПО, обновлении графического интерфейса, устранении неисправностей.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование ПО, для этого ему необходимо направить соответствующий запрос по улучшению функционала на электронную почту Разработчика **info@appliedrobotics.ru**. Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в будущих версиях ПО.

#### **4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки**

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на пользовательском уровне.

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Linux.

Специалисты Разработчика (разработчики, тестировщики, технические специалисты и консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, для решения прикладных задач, а также поиска и устранения неисправностей в работе ПО.