

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла Программы для ЭВМ Smart Director, в
том числе устранение неисправностей, выявленных в
ходе эксплуатации программного обеспечения, а также
информация о персонале, необходимом для обеспечения
такой поддержки**

Содержание

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

1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	Программа для ЭВМ Smart Director
Разработчик	Правообладатель Программы
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по заявке пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе либо необходимости в её доработке Заказчик направляет Разработчику заявку. Заявка должна содержать тему, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Заявки могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- заявка на обслуживание – заявка на предоставление информации;
- заявка на развитие – заявка на проведение доработок Программы.

Заявка направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес support@hts.tv

Разработчик принимает и регистрирует все заявки, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждой заявке автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер заявки является основной единицей учета заявки и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения заявки Разработчик меняет его статус на «Обработано» и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по заявке в тех случаях, когда указанной в заявке информации недостаточно для выполнения заявки Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из

компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

4. Совершенствование Программы

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

Разработчик проводит интервью с настоящими или потенциальными пользователями Программы, определяя основные сценарии работы с продуктом, необходимый Пользователю функционал и возникающие проблемы в процессе работы в системе. Также Разработчик привлекает данные наблюдений и веб-аналитики.

Данные, полученные в интервью, позволяют Разработчику учесть потребности пользователей и модернизировать интерфейс и функционал Программы, фокусируясь на них.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@hts.tv

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Программы

Заказчик и Пользователи Программы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@hts.tv

6. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить мануал к Программе, расположенный по адресу: <https://hts.tv/hts-smart-director-library>