



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «**Система бронирования переговорных комнат MeetMeUp**», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а так же информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Содержание.

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

1. Термины и сокращения

ПО – Программное обеспечение;

Система – Система бронирования переговорных комнат «MeetMeUp».

Разработчик - Правообладатель Системы;

Заказчик - Физическое или юридическое лицо, заключившее договор с Разработчиком и получившее доступ к Системе.

2. Поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла MeetMeUp осуществляется за счет сопровождения Системы и включает в себя проведение модернизаций Системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Системы. В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

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

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы.

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов Системы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Системе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы 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 Системы;
 - запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;

- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Системы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес support@meetmeup.ru

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Системы. Каждому запросу 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 при необходимости указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты и прочие необходимые атрибуты систем.

4. Совершенствование Системы

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

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@meetmeup.ru.

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

5. Техническая поддержка Системы

Для оказания технической поддержки Системы выделен единый номер +7(499) 288-80-98 (кнопка «1»). Также пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@meetmeup.ru.

6. Информация о персонале

Пользователям Системы не требуется обладание специальными навыками.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить инструкцию, расположенную по адресу: <https://meetmeup.ru/docs/MeetMeUp - Sistema bronirovania peregovornykh komnat.pdf>

Для обслуживания работы системы необходим специалист уровня системного администратора, обслуживающий виртуальный сервер с установленной серверной частью системы.