Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Онлайн-игра Живи Футболом», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Оглавление

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

1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	Программа для ЭВМ "Онлайн-игра Живи Футболом"
Разработчик	Правообладатель Программы
Пользователь	Физическое лицо, зарегистрировавшееся на сайте https://soccerlife.ru/ акцептировавшее лицензионное соглашение (https://soccerlife.ru/eula.php) 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 Программы.
Организация взаимодействия и коммуникация с Пользователем происходит посредством электронной почты (info@soccerlife.ru), либо непосредственно в самой программе по адресу https://soccerlife.ru/support.php

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;
– пояснения функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации 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 запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Пользователь 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 со стороны Пользователя;
– сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;

– запрос на предоставление информации;

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователя, связанные с функционированием Программы. 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 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 Пользователя. Лицензиат 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 нем 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 info@soccerlife.ru

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

5. Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы выделен специальная форма в рамках программы, расположенная по адресу https://soccerlife.ru/support.php

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@soccerlife.ru

6. Информация о персонале

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенные по адресу: https://soccerlife.ru/wiki.php?action=showpost&id=248