



**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

## СОДЕРЖАНИЕ 2

1	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	3
2	НАЗНАЧЕНИЕ ПО.....	4
3	ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО .....	5
4	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО .....	6
5	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО .....	7
6	ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО .....	8
7	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ .....	9

## 1 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе применены следующие сокращения и термины с соответствующими определениями:

<b>Термин/сокращение</b>	<b>Определения</b>
ПО	Программное обеспечение AdMaster
AdMaster	Программное обеспечение, разработанное ООО «Завод Светодиодной Продукции»
Пользователь	Юридическое лицо либо физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, которое использует действующее ПО для выполнения конкретной функции
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения – ООО «Завод Светодиодной Продукции»

## 2 НАЗНАЧЕНИЕ ПО

AdMaster - функциональное решение, предназначенное для управления контентом (информацией), размещаемой на электронных устройствах, предназначенных для отображения информации (далее – «Экраны»).

Функциональные возможности AdMaster:

- управление контентом (информацией), размещаемым на Экранах, в том числе создание динамического контента (курс валют, прогноз погоды и т.п.);
- формирование отчетов по количеству показов рекламного контента (информации);
- мониторинг состояния Экранов и удаленного управления ими.

### **3 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО**

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

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- проведение модернизации и совершенствование ПО.

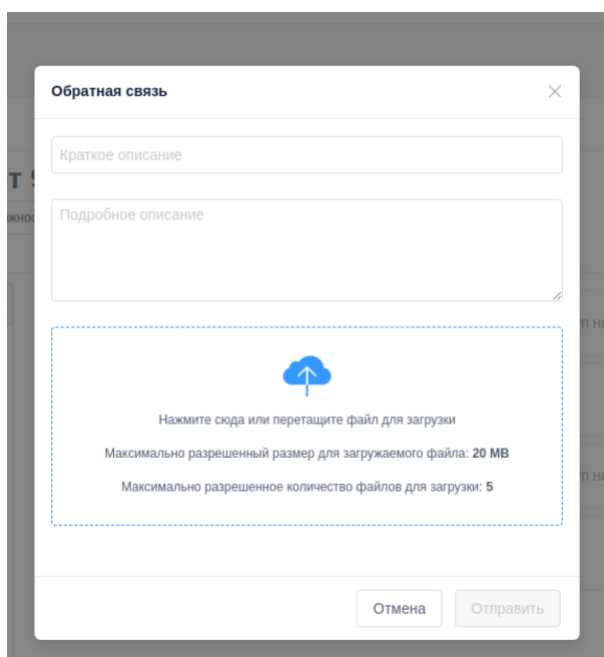
## 4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО

Техническая поддержка пользователей осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 по Новосибирскому времени в формате консультирования пользователей по вопросам установки и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу.

Для создания обращения в отдел Технической Поддержки необходимо в Личном кабинете выбрать пункт в меню “Обратная связь”, после чего надо будет заполнить форму, которая появится на экране (см. скриншот), максимально подробно описав проблему. В дальнейшем при получении обращения специалисты Технической поддержки свяжутся по электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем при некорректной работе ПО.



## **5 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО**

В случае возникновения неисправностей в работе ПО пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется в Личном кабинете (пункт в меню “Обратная связь”).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. 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.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя.

## **6 ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО**

С выходом обновлений ПО дистрибутива системы AdMaster в Личном кабинете будет появляться соответствующее уведомление, с указанием изменений, которые произошли в Дистрибутиве устройства.

Если обновления имеют небольшие (минорные) изменения, то Дистрибутив можно обновить удаленно. Для этого есть специальная команда в Личном кабинете в разделе «Устройства». После активации данной команды необходимо подождать, когда новая версия ПО обновится на устройстве, с последующей перезагрузкой.

Если обновления имеют большие (мажорные) изменения, то потребуется полностью обновить Дистрибутив клиента вручную, согласно документации по установке дистрибутивов на используемый тип устройства (Raspberry, Ubuntu).

После обновления устройства вы можете убедиться, что обновление прошло успешно, для этого необходимо проверить текущую версию клиента – навести мышкой на значок статуса “в сети” в разделе «Устройства». Версия должна совпадать в новой версией, которая была выпущена.

Если было выпущено обновление Личного кабинета, то также будет показано соответствующее уведомление с изменениями и улучшениями.



## **7 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ**

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика.

Специалисты Разработчика (разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.