

Общество с ограниченной ответственностью  
«Микро Лайн»

Факт. адрес: 607635, г. Нижний Новгород,  
сельский поселок Кудьма, улица Заводская,  
строение 2, пом. 1

Тел. техподдержки: 8-800-700-72-91

E-mail: [support@microline.ru](mailto:support@microline.ru)

web-сайт: <https://microline.ru/>

## **Программное обеспечение «Встроенное ПО контроллеров ZONT»**

**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**

## СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ .....	2
1. Описание процессов, жизненного цикла ПО .....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО .....	3
3. Информация о совершенствовании ПО .....	4
4. Информация о персонале работающего с ПО .....	5
5. Техническая поддержка .....	6
6. Контакты разработчика.....	7

## 1. Описание процессов жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла Программы «Встроенное ПО контроллеров ZONT» 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 электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в обновлении Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- предоставление документации;
- совершенствование Программы.

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

В случае возникновения неисправностей в программе «Встроенное ПО контроллеров ZONT», 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 у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы. 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. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

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

- Массовое обновление Программы;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

### 3. Информация о совершенствовании ПО

Регулярное обновление программы «Встроенное ПО контроллеров ZONT» осуществляется сотрудниками компании ООО «Микро Лайн». Изменённую программу пользователь имеет возможность загрузить в контроллер, используя личный кабинет онлайн сервиса.

В процессе совершенствования Программы осуществляется непрерывное улучшение её результативности и эффективности.

Совершенствование Программы начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование Программы. Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы «Встроенное ПО контроллеров ZONT», для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту технической поддержки: [support@microline.ru](mailto:support@microline.ru).

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

#### 4. Информация о персонале работающего с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку Программы, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя

операционных систем семейства Windows. Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию по установке и Руководство пользователя к прибору.

## 5. Техническая поддержка

Техническую поддержку по программе «Встроенное ПО контроллеров ZONT» осуществляет служба технической поддержки компании ООО «Микро Лайн». Свои вопросы вы можете отправить на адрес: [support@microline.ru](mailto:support@microline.ru).

В письме укажите ваш вопрос, приложите поясняющие скриншоты.

1. Техническая поддержка предусматривает консультации пользователя посредством электронной почты, по телефону и через личный кабинет пользователя в сервисе ZONT.

2. При необходимости для консультации возможно использование возможности удаленного доступа к ПО через телематические функции прибора.

3. Консультации пользователю в технической поддержке не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.

4. Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.

Для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы, со стороны Разработчика будут предприняты следующие действия:

- 1) Обновление ПО, если ошибка связана с программным кодом;

2) Индивидуальная консультация по ведению работы, если ошибка связана с идущими в разрез с руководством действиями пользователя.

Фактический (и почтовый) адрес размещения разработчиков и службы поддержки программного обеспечения «Встроенное ПО контроллеров ZONT»: 607635, г. Нижний Новгород, сп. Кудьма, а/я 4.

Режим работы: Пн. – 8:00 – 17:00, Вт. – 8:00 – 17:00, Ср. – 8:00 – 17:00, Чт. – 8:00 – 17:00, Пт. – 8:00 – 17:00, Сб. – выходной, Вск. – выходной.

## 6. Контакты разработчика

Разработчик: Солынин Дмитрий Владимирович

Сайт компании: <https://microline.ru/>

Электронная почта: [solynin@microline.ru](mailto:solynin@microline.ru)