



# ДИСКУРС

103910, Москва, Газетный пер., 3-5, стр. 1  
Тел./факс: +7 (495) 790-73-97  
E-mail: info@c-discurs.ru www.c-discurs.ru



**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе  
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации  
программного обеспечения, совершенствование программного  
обеспечения:  
Автоматизированная система управления обращениями и задачами  
«Дискурс»**

Москва

**2023**

# Содержание

## Оглавление

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Дискурс». ....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения. ....	3
3. Совершенствование программного обеспечения.....	3
4. Техническая поддержка .....	4
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности .....	4
6. Фактический адрес размещения разработчиков «Дискурс» .....	5
7. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки системы «Дискурс».....	5
8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки системы «Дискурс» .....	5

## **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения: Автоматизированная системы управления обращениями и задачами «Дискурс».**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Автоматизированная системы управления обращениями и задачами «Дискурс» (далее «Дискурс») обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу <https://www.discurs.tech/support/>.

## **3. Совершенствование программного обеспечения**

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствованию необходимо направить технической предложение в портале технической поддержки адресу <https://discurs.tech/#sd-documents> или электронной почтой [support@discurs.tech](mailto:support@discurs.tech) Предложение эффективности будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

#### **4. Техническая поддержка**

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки 8 (495) 790-73-97.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@discurs.tech](mailto:support@discurs.tech) или в портале технической поддержки адресу <https://discurs.tech/#sd-documents>.

#### **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности**

**Пользователи «Дискурс».** Должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

**Администраторы «Дискурс».** должны обладать навыками

администрирования операционных систем семейств Linux, работе с системами виртуализации KVM.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по эксплуатации программного обеспечения «Дискурс»;
- документация по средству виртуализации KVM (<https://www.linuxkvm.org/page/Documents>).

## **6. Фактический адрес размещения разработчиков «Дискурс»**

125009, Москва, Газетный пер., д. 3-5, стр.1, этаж 2, офис 242. Тел: 8 (495) 790-73-97.

## **7. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки системы «Дискурс»**

125009, Москва, Газетный пер., д. 3-5, стр.1, этаж 2, офис 242. Тел: 8 (495) 790-73-97.

## **8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки системы «Дискурс»**

125009, Москва, Газетный пер., д. 3-5, стр.1, этаж 2, офис 242. Тел: 8 (495) 790-73-97.