

## **Поддержка и сопровождение ПО**

Поддержка и сопровождение могут включать в себя следующие мероприятия:

- Актуализацию (обновление) версии ПО;
- Обработку запросов (переданных посредством электронной почты или телефонной связи) и устранение замечаний, связанных с некорректной работой ПО;
- Консультации по работе с ПО (консультации сотрудников и администраторов по вопросам, связанным с функциональными возможностями ПО, эффективным использованием ПО, обслуживанием и администрированием ПО и т.д.).

## **Действия в аварийных ситуациях**

При неисправности технических средств рабочей станции (системный блок, монитор, манипулятор «мышь», клавиатура, отсутствие напряжения в сети электропитания) необходимо обратиться к администратору, ответственному за техническое сопровождение средств вычислительной техники.

Если в процессе работы ПО перестает реагировать на действия пользователей, то следует обратиться к администратору. Если администратор не может самостоятельно устранить нештатную ситуацию, необходимо обратиться в службу сервиса.

Контакты службы поддержки:

- 1) Телефон службы сервиса (доступный с 10-00 до 17-00 по московскому времени в будние дни): +7(499)653-66-25;
- 2) Электронная почта: [servis@lightcom.msk.ru](mailto:servis@lightcom.msk.ru)

## **Модернизация ПО**

В рамках модернизации ПО осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии (релизы) ПО.

Процедура обновления ПО заключается в установке программы новой версии при производстве готовых изделий.

В рамках модернизации проводятся:

- выявление и исправление ошибок в функционировании ПО;
- модернизация ПО в связи с изменением топологии Модуля;
- модернизация ПО с использованием заявок конечных пользователей;
- модернизация ПО в связи с изменением законодательства, стандартов и т.п.