Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, которые были выявлены в ходе полноценной эксплуатации системы «ГРОМ 2.0 (Генератор роликов оперативного монтажа 2.0), могут быть исправлены в следующем порядке:

- 1. Направление от клиента письма (обращения) по email указанному на сайте с подробным описанием воспроизведенной проблемы (конфигурация системы, подсистемы, прикрепленные скриншоты);
- 2. Реакция технического специалиста технической поддержки в ходе, которой уточняются подробности.
- 3. Тестирование техническим специалистом работы функционала подсистемы по описанию клиента.
- 4. Отчет технического специалиста перед клиентом по результатам тестирования работы функционала.
- 5. Если ошибка подтверждена, осуществляется фиксирование задачи на разработку в плане доработок, в противном случае технический специалист консультирует клиента по корректности выполняемых действий.
- 6. В ходе поставленного плана на ближайший интервал разработки осуществляется исправление ошибки.
- 7. В плановом выходе обновления подсистемы предоставляется исправленный механизм работы подсистемы.
- 7.1. В экстренном случае, когда ошибка препятствует полноценному использованию функционала подсистемы, группа разработчиков готовит внеплановый выход обновления или предоставляет исправленный фикс.

Обращение о найденной неисправности должно иметь следующую информацию:

- Четко сформулированную тему обращения;

- Системную информацию, на которой осуществляется эксплуатация;

- Название и версию конфигурации, на которой установлена система "ГРОМ 2.0";

- Пошаговое описание воспроизведения ошибки;

- Скриншоты (снимок экрана), демонстрирующие наличие, найденной ошибки.

Система «ГРОМ 2.0 (Генератор роликов оперативного монтажа 2.0)" на постоянной основе подвергается развитию и улучшению в состав, которых входит:

- Появление новых дополнительных возможностей, позволяющих использовать систему в новых для себя областях предназначения.

- Оптимизация работы механизмов системы, которая облегчает нагрузку на используемый персональный компьютер.

- Обновление пользовательского интерфейса.