

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

1. Информирование группы ИСУ о неисправности в ходе эксплуатации ПО Системы управления FlexGain View (далее Системы)

В случае обнаружения неисправности в Системе пользователь направляет информацию об обнаруженной неисправности в группу ИСУ Натекс по электронной почте:

s_zinovenkov@nateks.ru или dmnaumov@nateks.ru

Специалисты по поддержке Системы Сергей Зиновенков и Дмитрий Наумов доступны по общекорпоративному телефону: +7 499 704 32 32.

2. Регистрация и отработка сообщения о неисправности

Получивший сообщение сотрудник группы ИСУ Натекс регистрирует это сообщение в Журнале неисправностей Системы и организует отработку неисправностей с привлечением всех специалистов группы ИСУ, а при необходимости и специалистов всего предприятия АО «ГК Натекс».

При необходимости у Пользователя запрашивается дополнительная информация для завершения диагностики неисправности.

Если устранение неисправности требует проведения существенной доработки Системы, то возникшая задача обсуждается и размещается в план работ.

Пользователь информируется о ходе устранения неисправности, а по завершению работ пользователю отправляется обновление неисправного модуля с устраненной неисправностью.

Исправление неисправности фиксируется в виде коммита в репозиториях системы управления версиями GIT в группе ИСУ и архивах АО «ГК Натекс».