

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла полетного симулятора «АЭРО-СИМ», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.

ООО “Тезона”

2025

Оглавление

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения
3. Совершенствование программного обеспечения
4. Техническая поддержка программного обеспечения
 - 4.1. Контактная информация
 - 4.2. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения
 - 4.3. Предоставление консультаций и технической информации

1. Поддержание жизненного цикла полетного симулятора «АЭРОСИМ».

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) полетного симулятора «АЭРОСИМ» обеспечивается за счет обновлений по мере появления новых карт, новых моделей БПЛА, новых возможностей, оптимизаций и устранения недочетов в процессе эксплуатации программного продукта.

2. Устранение ошибок и багов, выявленных в ходе эксплуатации полетного симулятора «АЭРОСИМ».

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации полетного симулятора, могут быть исправлены следующим образом: обновление программного обеспечения, путем загрузки новой версии лаунчера и установки новой версии программы или обращение пользователя к специалисту службы технической поддержки.

3. Улучшение и оптимизация полетного симулятора «АЭРОСИМ».

Полетный симулятор «АЭРОСИМ» непрерывно дорабатывается и тестируется. Постоянно проводятся работы по оптимизации, увеличению быстродействия, снижению системных требований, расширению функционала и добавления поддержки различного оборудования и операционных систем.

4. Техническая поддержка полетного симулятора «АЭРОСИМ».

4.1. Контакты службы технической поддержки

В случае затруднений в настройке или в случае выявления неполадок, ошибок в работе полетного симулятора «АЭРОСИМ», пользователь может обратиться к сотрудникам технической поддержки ООО «Тезона» для оказания помощи в настройке, запуске, устранением неполадок или ошибок симулятора посредством:

а) электронной почты: support@tezona.ru;

б) по телефону (4242) 559-000;

в) через чат бот технической поддержки @Tezona_tech_bot в мессенджере Telegram.

Режим работы технической поддержки «МСК+8»:

Понедельник-Четверг с 09.00 до 18.00 перерыв с 13.00 до 14.00;

Пятница с 09.00 до 17.00 перерыв с 13.00 до 14.00;

Суббота-Воскресенье и праздничные дни – выходной.

Почтовый адрес службы технической поддержки:

693023, г. Южно-Сахалинск, ул. Емельянова А.О., дом 6 ООО «Тезона».

4.2. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке полетного симулятора «АЭРОСИМ».

В случае возникновения сбоев в работе программного обеспечения устанавливается следующий порядок взаимодействия с технической поддержкой:

4.2.1. Установление предварительного контакта с пользователем по контактам, указанным в п. 4.1 «Контакты». Контакт устанавливается для проведения предварительного обсуждения возникшей ситуации, уточнения статуса возникшего сбоя, уточнения технических аспектов возникшей проблемы и определения возможной последовательности действий пользователя и специалиста технической поддержки.

4.2.2. Специалист технической поддержки от пользователя получает следующую информацию:

- название организации, контактный e-mail, контактные телефоны;
- название и версию установленной операционной системы;
- описание проблемы;
- описание ошибки и текущее описание состояния системы;
- дата появления ошибки и периодичность ее возникновения;
- какие возможные действия пользователя вызвали возникновение ошибки.

4.2.3. В течение не более 24 часов с момента поступления запроса, специалист технической поддержки связывается с пользователем полетного симулятора «АЭРОСИМ» и предоставляет информацию о возможных вариантах и сроках исправления возникшей ошибки. Сроки решения и исправления ошибки зависят от ряда проблем, некоторые из которых могут не иметь отношения непосредственно к работе полетного симулятора «АЭРОСИМ», поэтому точное время решения возникшей проблемы обозначается специалистом технической поддержки после анализа и выявления точной причины возникновения ошибки.

5. Предоставление консультаций и технической информации

В рамках технической поддержки оказываются технические консультации по следующим вопросам:

- Возможность расширения функциональности полетного симулятора «АЭРОСИМ»;
- Любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием полетного симулятора «АЭРОСИМ».

Дополнительные консультации, расширенные инструкции и т.д. обсуждается со специалистами технической поддержки посредством электронной почты: support@tezona.ru или через чат бот технической поддержки @Tezona_tech_bot в мессенджере Telegram.

Возможности расширения функциональности ПО, обсуждается с руководством ООО «Тезона» посредством электронного адреса: info@tezona.ru.