# Описание поддержания жизненного цикла

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Наше ПО представляет собой веб-сайт Extra Cinema, который могут использовать пользователи через личные кабинеты. Ниже приведена информация, необходимая для поддержания:

## 1. Требования к пользователю:

Технические требования: Убедитесь, что ваш браузер обновлён до последней версии для лучшей совместимости и безопасности. Наш сайт поддерживает браузеры Google Chrome, Яндекс, Safari, Microsoft Edge, Mozilla Firefox и др.

Доступ к интернету: Для работы сайта необходимо стабильное интернет-соединение.

## 2. Поддержание работоспособности:

Обновление данных: Пользователям рекомендуется регулярно обновлять свои данные и настройки в личных кабинетах для обеспечения актуальности предоставляемой информации.

Резервные копии: Хотя наш сайт автоматически сохраняет всю информацию, рекомендуется периодически сохранять копии важных отчётов или статистики.

## 3. Устранение неисправностей:

3.1. Самостоятельное решение проблем:

* В случае возникновения проблем рекомендуется проверить соединение с интернетом и обновить страницу.
* Если страница загружается некорректно, попробуйте очистить кэш браузера.
* Убедитесь, что в браузере включены Cookies, так как они необходимы для корректной работы сайта.

3.2. Обращение в поддержку:

* Если проблема не решается, наши клиенты могут обратиться в службу технической поддержки через форму обратной связи на сайте.
* Также можно отправить запрос на электронную почту [support@extra-cinema.ru](mailto:support@extra-cinema.ru)
* Для оперативного решения проблем можно позвонить по телефону +7 (964) 421-78-79

3.3. Процесс устранения неисправностей:

* После получения обращения специалисты техподдержки анализируют проблему, определяют её источник и возможные причины.
* В зависимости от сложности проблемы, решение может быть предоставлено в течение нескольких часов или дней. В случае необходимости, привлекаются программисты для более глубокого анализа и исправления ошибок.
* После устранения неисправности клиент уведомляется о решении проблемы и получает рекомендации по предотвращению подобных ситуаций в будущем.

## 4. Время работы техподдержки

Для сотрудников техподдержки установлен следующий график работы:

Будние дни: с 09:00 до 18:00 (часовой пояс Азия/Якутск, UTC +9).

При необходимости сотрудники могут привлекаться к работе в иное время.

## 5. Команда

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель продукта | 1 |
| Руководитель команды | 1 |
| Программист фуллстек | 2 |
| Программист фронтенд | 2 |
| Специалист техподдержки | 2 |
| Инженер | 1 |

## 6. Поступление задач в обработку

Прием обращений производится круглосуточно и ежедневно 24/7.

Каналы обращений:

Электронная почта: support@extra-cinema.ru

Телефон: +7 (964) 421-78-79

## 7. Сведения о совершенствовании ПО

7.1. Процесс обновления ПО:

* В программе предусмотрена гибкая система обновления, которая позволяет внедрять новые функции и исправлять ошибки без остановки работы системы.
* Обновления и плановые технические работы проводятся в любое время, но обычно ночью, чтобы минимизировать влияние на пользователей.
* Перед внедрением обновлений проводится тестирование, чтобы убедиться в стабильности и отсутствии ошибок.

7.2. Обратная связь от пользователей:

* Мы активно собираем отзывы и предложения от пользователей через форму обратной связи на сайте и электронную почту.
* Все предложения анализируются командой разработчиков, и наиболее востребованные функции внедряются в следующие обновления.

7.3. Долгосрочное развитие:

* На основе анализа рынка и обратной связи от пользователей, команда разработчиков планирует внедрение новых функций и улучшений.
* Мы стремимся к регулярному выпуску обновлений, чтобы поддерживать актуальность и конкурентоспособность нашего ПО.