

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«НЕОЛАНТ СЕРВИС»**



**СИСТЕМА ОБРАБОТКИ И РАСПОЗНАВАНИЯ
ДАННЫХ ЛАЗЕРНОГО СКАНИРОВАНИЯ**

НОРД ЛС

**Описание процессов поддержания жизненного цикла программного
обеспечения**

Ставрополь, 2020 г.

Оглавление

1. Общее описание процессов жизненного цикла ПО «НОРД ЛС».....	3
2. Гарантийные обязательства.....	4
2.1. Описание услуг технического обслуживания.....	4
2.2. Условия предоставляемых услуг.....	4
3. Совершенствование ПО.....	5
4. Информация о персонале.....	6

1. **Общее описание процессов жизненного цикла ПО «НОРД ЛС»**

ПО «НОРД ЛС» разрабатывается в соответствии со спиральной моделью разработки ПО. В спиральной модели жизненный путь разрабатываемого продукта изображается в виде спирали, которая, начавшись на этапе планирования, раскручивается с прохождением каждого следующего шага:

- Сбор и анализ требований;
- Проектирование;
- Разработка новых модулей;
- Тестирование новых модулей;
- Интеграция
- Тестирование ПО в комплексе

Таким образом, на выходе из очередного витка получаем готовый протестированный прототип, который дополняет существующую сборку. Прототип, удовлетворяющий всем требованиям, готов к выпуску.

За пределами постоянного цикла разработки находятся процессы:

- Установки ПО
- Эксплуатации ПО
- Вывода из эксплуатации ПО.

Установка, вывод из эксплуатации ПО производятся стандартными средствами ОС Windows. В процессе эксплуатации ПО организована обратная связь от пользователей к команде разработки с целью организации программ поддержки и совершенствования ПО.

2. Гарантийные обязательства

2.1. Описание услуг технического обслуживания

При первичном приобретении ПО «НОРД ЛС» конечный пользователь получает доступ в годовой подписке на услугу Технического обслуживания. По окончании данного периода услуга технического обслуживания может быть приобретена отдельно.

Техническое обслуживание оказывается только тем пользователям и заказчикам, у которых данная услуга оплачена, и включает в себя доступ к web-порталу <http://neosphere.neolant.com>, на котором осуществляется:

1. Обмен на новые версии программного обеспечения – предоставление новых версий ПО посредством электронной передачи данных.
2. Обновления программного обеспечения – предоставление патчей, фиксов посредством электронной передачи данных.
3. Рассылку информации о выпущенных новых версиях и новых обновлений со списком доработок.
4. Возможность бесплатного получения новых разработок ООО «НЕОЛАНТ Сервис» для опытной эксплуатации с целью оценки его функциональных возможностей на оговоренный период времени.
5. Предоставление технической информации по функциональности продуктов.
6. Возможность обращения с предложением по изменению программного обеспечения, включая разработку новых функций и/или совершенствованию компонентов.
7. Консультации по e-mail и телефону касающиеся:
 - базовых функций ПО;
 - инсталляции ПО;
 - настройки ПО;
 - сбойных ситуаций ПО;
 - по вопросам обновления версии.

2.2. Условия предоставляемых услуг

1. Поддержка обрабатывает запросы в течение 9-ти часов (с 9 до 18 по Московскому времени) в рабочие дни.
2. Время реакции Службы зависит от запроса и может достигать 2-х рабочих дней.

3. Совершенствование ПО

Программа совершенствования ПО «НОРД ЛС» позволяет пользователям системы инициировать запросы на исправление возможных ошибок ПО, предлагать направления для развития функциональности.

В рамках программы совершенствования ПО «НОРД ЛС» компания-производитель осуществляет выпуск:

- Исправлений ПО «НОРД ЛС» (hotfix). Выпускаются в случае обнаружения критических ошибок существующей функциональности.
- Минорных версий ПО «НОРД ЛС» с периодичностью 3-6 месяцев. Содержит все hotfix, а также новые функции системы.
- Мажорных версий ПО «НОРД ЛС» при существенном изменении функционала ПО. Содержит все hotfix, а также новые функции системы.

Доступ к результатам программы совершенствования ПО получают пользователи, у которых активна услуга Техническое обслуживание.

4. Информация о персонале

Для поддержания процессов ЖЦ ПО «НОРД ЛС» компания-производитель содержит штат сотрудников:

- Разработка и тестирование ПО – 4 человека
- Техническая поддержка ПО – 2 человека.
- Сбор и анализ требований, постановка задач на разработку – 2 человека.

5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, размещения разработчиков, размещения службы поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, размещения разработчиков, размещения службы поддержки программного обеспечения Система обработки и распознавания данных лазерного сканирования «НОРД ЛС»:

355035 г. Ставрополь ул. Дзержинского 114