

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



СУИД «НЕОСИНТЕЗ»

Сопровождение ПО

Ставрополь

2021 г.

Оглавление

1. Общее описание процессов жизненного цикла ПО СУИД «НЕОСИНТЕЗ»	3
2. Гарантийные обязательства	4
2.1. Условия предоставляемых услуг.....	4
3. Совершенствование ПО.....	5
4. Информация о персонале	6
5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, размещения разработчиков, размещения службы поддержки.....	7

1. Общее описание процессов жизненного цикла ПО СУИД «НЕОСИНТЕЗ»

ПО СУИД «НЕОСИНТЕЗ» разрабатывается в соответствии со спиральной моделью разработки ПО. В спиральной модели жизненный путь разрабатываемого продукта изображается в виде спирали, включающей в себя последовательные шаги:

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

По завершению очередного витка создается готовый протестированный набор программных модулей, дополняющий используемую версию ПО.

За пределами постоянного цикла разработки находятся процессы:

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

Установка и 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

При первичном приобретении ПО СУИД «НЕОСИНТЕЗ» 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 оплачена данная услуга, включает в себя доступ к web-порталу <http://neosphere.neolant.com>, на котором доступны:

1. Обмен на новые версии программного обеспечения – предоставление новых версий ПО посредством электронной передачи данных.
2. Обновление программного обеспечения – предоставление патчей, фиксов посредством электронной передачи данных.
3. Рассылка 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 совершенствование компонентов.
7. Консультации по e-mail и телефону касательно:
 - базовых функций ПО;
 - инсталляции ПО;
 - настройки ПО;
 - сбоев в ПО;
 - вопросов по обновлению версии.

2.1. 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 СУИД «НЕОСИНТЕЗ» позволяет пользователям системы инициировать запросы на исправление возможных ошибок ПО, предлагать направления для развития функциональности.

В рамках программы совершенствования ПО СУИД «НЕОСИНТЕЗ» компания-производитель осуществляет выпуск:

- Исправлений ПО СУИД «НЕОСИНТЕЗ» (hotfix). Выпускаются в случае обнаружения критических ошибок существующей функциональности.
- Минорных версий ПО СУИД «НЕОСИНТЕЗ». Содержит все hotfix, а также новые функции системы.
- Мажорных версий ПО СУИД «НЕОСИНТЕЗ» при существенном изменении функционала ПО. Содержит все hotfix, а также новые функциональные блоки системы.

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

4. Информация о персонале

Для поддержания процессов ЖЦ ПО СУИД «НЕОСИНТЕЗ» компания-производитель содержит штат сотрудников:

- Разработка и тестирование ПО – 8 человек.
- 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 ПО СУИД «НЕОСИНТЕЗ»:

355035 г. Ставрополь ул. Дзержинского 114