

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
программного обеспечения «iLean PRO»**

Содержание

Содержание	2
Введение	3
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «iLean PRO»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «iLean PRO»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сервисного обслуживания программного обеспечения «iLean PRO»	5
Информация о персонале	6
Адрес и контактные данные ООО «СП Старт»	6

Введение

Настоящий документ является описанием процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «iLean PRO», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информации о персонале, необходимой для обеспечения такой поддержки.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «iLean PRO»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «iLean PRO» (далее – ПО) осуществляется за счет сопровождения ПО, а также оказания сервисного обслуживания ПО.

В рамках сопровождения программного обеспечения оказываются услуги по технической поддержке программного обеспечения «iLean PRO» (далее ПО), а также услуги по установке, настройке, подключению, интеграции, тестированию, запуску в эксплуатацию, адаптации ПО, вместе именуемые «Внедрение».

В рамках сервисного обслуживания ПО осуществляется исправление ошибок ПО, выявленных в процессе эксплуатации ПО и обновление программных модулей в результате изменения законодательства РФ, которое осуществляется путем предоставления новых версий ПО, для самостоятельного обновления пользователем.

Поддержание жизненного цикла ПО необходимо для обеспечения:

- корректной работы ПО в соответствии с показателями работы, устранения ошибок в ПО в целях поддержания нормальной работоспособности ПО и отсутствия у Заказчиков аварийных ситуаций;
- развития и совершенствования функциональности ПО.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «iLean PRO»

1. Техническая поддержка пользователей осуществляется по основным каналам связи:

- по телефону Службы технической поддержки (+7 905 373 56 65 Мубаракшин Альберт);
- по электронной почте Службы технической поддержки (ileanpro@gmail.com).

Техническая поддержка оказывается в рабочие дни с 8 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по московскому времени.

Все обращения рассматриваются в рабочее время (Европе GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются не позднее 48 часов с момента обращения.

Для обращения в Службу технической поддержки инициатор запроса должен сообщить следующее:

- идентификатор клиента (наименование);
- контактное лицо, его номер телефона;
- описание проблемы с точными примерами.

2. В рамках услуг по технической поддержке «iLean PRO» осуществляются:

- Предоставление стандартной пользовательской документации.
- Предоставление документации и консультаций по установке, настройке, восстановлению работоспособности ПО.
- Консультации по функциональным возможностям ПО;
- Консультации пользователей по работе с ПО.
- Удаленное выявление проблем в работе ПО, не связанных с ошибками ПО, при технической возможности.

- Удаленная диагностика ошибок ПО при технической возможности.

Дополнительно также оказываются работы по обновлению ПО в составе:

- Предоставление инструкций по обновлению.
- Консультации по ходу обновления и в случае отклонений.
- Удаленное проведение процесса обновления ПО при технической возможности.

3. В рамках работ по Внедрению «iLean PRO» оказываются следующие

услуги:

- установка, настройка, подключение ПО,
- адаптация ПО под требования Заказчиков.
- тестирование ПО после модификации по требованиям Заказчика
- запуск в эксплуатацию.

Перечень оказываемых услуг в рамках сервисного обслуживания программного обеспечения «iLean PRO»

Сервисное обслуживание распространяется на все ПО, разработанное ООО «СП Старт», за исключением программного обеспечения, прямо указанного в условиях предоставления сервисного обслуживания. В случае, если ПО (в т.ч. один или несколько программных модулей) было адаптировано, а равно иным образом изменено под требования Лицензиата без участия Лицензиара, сервисное обслуживание не предоставляется.

Срок сервисного обслуживания: в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев, начиная с даты, следующей за днем подписания Акта о предоставлении лицензий (или получения обновлений). Сервисное обслуживание ПО производится в следующих случаях:

- обнаружены ошибки в программных модулях;
- в случаях изменения законодательства РФ - путем предоставления обновленных программных модулей, результаты функционирования которых регламентируются законодательными актами РФ, для самостоятельного обновления Заказчиком.

Сервисное обслуживание не производится в случаях выхода из строя оборудования, на котором установлено ПО, или сбоя программного обеспечения сторонних производителей, от работы которых зависит работоспособность Системы. Устранение ошибок в работе Системы, являющихся следствием некомпетентного или ошибочного ввода данных или иных действий, не предусмотренных правилами эксплуатации Системы, также не является предметом сервисного обслуживания.

Сервисное обслуживание ПО проводится через запрос в службу технической поддержки по телефону или по адресу электронной почты.

Информация о персонале

1. Для работы с ПО к пользователям ПО не выдвигаются никаких специальных требований. Для оформления запроса в службу технической поддержки пользователю необходимо описать проблему по шаблону, который предоставляет служба поддержки. Также пользователь при получении новой версии ПО с исправленными ошибками ПО должен уметь самостоятельно производить обновление данного ПО с помощью предоставленной документации, а также выполнять требования и алгоритмы, предоставляемые в ответе на запрос.
2. Сотрудники – основа компании, главный источник её достижений. Постоянная численность сотрудников компании не менее 50 человек. На текущий момент численность сотрудников, участвующих в непосредственно разработке и тестировании программных продуктов 15 человек, что составляет 30% от общей численности.

Средний стаж работы сотрудника в компании не менее 5 лет, что обусловлено хорошими условиями для профессионального и карьерного развития. Сотрудник с первого дня получает комфортный вход в команду и поддержку коллег, а в дальнейшем возможность роста внутри любой команды и свободный переход между направлениями. Компания поддерживает работников в стремлении к постоянному повышению и совершенствованию профессиональных компетенций.

70% сотрудников, участвующих в разработке программного обеспечения, имеют профильное высшее техническое образование, а это такие специальности как:

- радиопизика и электроника,
- прикладная математика и информатика,
- вычислительные машины, комплексы, системы и сети,
- программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем,
- автоматизация технологических процессов и производств.

Адрес и контактные данные ООО «СП Старт»

Адрес (место нахождения): г. Набережные Челны, ул. Промышленная, д.72/23

Телефон: 8(800)222-59-90

Сайт: <https://16start.ru/>

Эл.почта: info@16start.ru