

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «УСБИС», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения «УСБИС», совершенствование программного обеспечения «УСБИС», а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Оглавление

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения	2
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения «УСБИС»	2
Совершенствование программного обеспечения «УСБИС»	2
Техническая поддержка программного обеспечения	2-3
Контактная информация производителя программного продукта	3

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «УСБИС» обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения «УСБИС».

В случае выявления неисправностей в ходе эксплуатации продукта, они могут быть исправлены следующим образом:

- Работа специалиста технической поддержки по запросу пользователя.

3. Совершенствование программного обеспечения «УСБИС»

Продукт постоянно развивается: в нем дорабатываются новые возможности, расширяется функциональность, дорабатывается интерфейс.

Любой пользователь системы, может повлиять на его дальнейшее развитие, для этого нужно направить предложение на электронный адрес технической поддержки support@neotelecom.ru. Предложение будет рассмотрено и в случае положительного решения, изменения будут внесены.

4. Техническая поддержка программного обеспечения.

Пользователи могут присылать свои вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@neotelecom.ru. Техническая поддержка по системе «УСБИС» работает пн-пт с 09:00 до 17:00 по Томскому времени (+4 МСК). Вопросы, заданные после 13:00 (+4 МСК) могут быть отвечены на следующий рабочий день.

4.1. Выполнение запросов на техническую поддержку.

Пользователь при подаче запроса в техническую поддержку, придерживается правила – один запрос – соответствует одной проблеме. В случае выявления новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

При подаче запроса, нужно указать следующие данные:

- Описание проблемы;
- Название компании;
- Скриншот (при наличии)
- Технические детали (при наличии)

4.2. Сотрудники и компетенции у правообладателя.

№	Направление	Компетенции	Кол-во сотрудников
1	Разработка Full-Stack	JavaScript, PHP	1
2	Администрирование/DevOPS (разворачивание инструкторы приложений)	Linux, Scurity	1

3	Специалисты технической поддержки.	Знание базовых процессов и функцию ПО «УСБИС»	2
---	------------------------------------	---	---

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя АО «Неотелеком».

5. Контактная информация производителя программного продукта.

5.1. Юридическая информация.

Информация о юридическом лице компании:

- **Название организации:** Акционерное Общество «Неотелеком»
- **Юр. адрес:** Россия, 634021, г. Томск, ул. Елизаровых, 79/1
- **ОГРН:** 1047000281745
- **ИНН:** 7017106287

5.2. Контактная информация службы технической поддержки.

Связаться со специалистом технической поддержки можно одним из следующих способов.

- **Email:** support@neotelecom.ru

Фактически адрес размещения инфраструктуры разработчиков: Россия, 634031, г. Томск, Проспект Развития, 27, офис 8.

Фактически адрес размещения технической поддержки: Россия, 634009, г. Томск, Дербышевский переулок, 26Б.

Фактически адрес размещения серверов: Россия, 634009, г. Томск, Дербышевский переулок, 26Б.