

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

Копия настоящего документа расположена по адресу:
<https://expert-systems.com/files/2024-rr-pe7-zhcycle.pdf>

Жизненный цикл программного обеспечения

Программные продукты ООО «Эксперт Системс» разрабатываются компанией ООО «Эксперт Системс» и поставляются конечному пользователю как готовый комплект программного обеспечения.

ООО «Эксперт Системс» не выполняет адаптацию или доработку программных продуктов под требования конечного пользователя, но оказывает содействие в процессе внедрения программных продуктов ООО «Эксперт Системс» в бизнес-задачи пользователя.

Пользователи, у которых активна поддержка (то есть имеется действующий договор поддержки и срок поддержки не истек) получают все выпускаемые ООО «Эксперт Системс» обновления программных продуктов, лицензиями на которые они владеют.

Сотрудники ООО «Эксперт Системс» выполняют регулярные обновления программных продуктов ООО «Эксперт Системс» и распространяют информацию о выходящих обновлениях для пользователей.

Срок неисключительной лицензии на использование программных продуктов ООО «Эксперт Системс» не ограничен. С учетом морального устаревания программных продуктов для целей бухгалтерского учета рекомендовано устанавливать срок полезного использования равный 10 годам.

Устранение неисправностей

Техническая и методическая поддержка по вопросам установки и использования программных продуктов ООО «Эксперт Системс» предоставляется только официально зарегистрированным пользователям, использующим лицензионную версию продукта.

Техническая и методическая поддержка оказывается только по телефону или электронной почте. ООО «Эксперт Системс» не рассматривает обращения за поддержкой, осуществленные другим любым способом. Все факсимильные сообщения, а также письма, доставленные курьерской или почтовой службой, рассматриваются в соответствии с общим порядком документооборота, принятым в ООО «Эксперт Системс». На такие сообщения не распространяются условия настоящего регламента.

Срок ответа на любые технические и методические вопросы составляет не более 48 часов с момента получения письма или времени звонка. В сроки ответа не входят часы, попадающие на праздничные и официальные выходные дни.

ООО «Эксперт Системс» оставляет за собой право отказа от предоставления технической поддержки, в следующих случаях:

- На рабочем месте (компьютере) пользователя ранее была установлена нелицензионная версия программного продукта.
- Программное или аппаратное обеспечение рабочего места пользователя не соответствуют официально заявленным минимальным требованиям.
- Пользователь не имеет прав локального администратора на том рабочем месте, на котором производится установка программного обеспечения.
- Пользователь отказывается выполнять рекомендации представителей ООО «Эксперт Системс», в том числе отключать работающий сетевой экран (брандмауэр), отключать антивирусное программное обеспечение, предоставлять дополнительные права пользователям в рамках СУБД или операционной системы.

Совершенствование

Сотрудники ООО «Эксперт Системс» выполняют регулярные обновления программных продуктов ООО «Эксперт Системс» и распространяют информацию о выходящих обновлениях для пользователей.

Пользователи, у которых активна поддержка (то есть имеется действующий договор поддержки и срок поддержки не истек) получают все выпускаемые ООО «Эксперт Системс» обновления программных продуктов, лицензиями на которые они владеют.

Персонал

Поддержка, устранение неисправностей и совершенствование программных продуктов ООО «Эксперт Системс» осуществляется силами штатных сотрудников ООО «Эксперт Системс»: программистов и консультантов.