

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«СПУТНИКОВАЯ СИСТЕМА «ГОНЕЦ»
ИНН/КПП 7709239218/ 770101001
105005, город Москва, Бауманская ул., д.53/2
Тел.+7 (495) 745-50-60 e-mail: info@gonets.ru
<https://gonets.ru>

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения
«Специальное программно-математическое обеспечение, реализующее
алгоритм семантической сети для организации и хранения корпоративной
информации «Метаграф»»**

Москва

2022

Содержание

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Метаграф». ...3	
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....3	
3. Совершенствование программного обеспечения.....3	
4. Техническая поддержка4	
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....4	
6. Фактический адрес размещения разработчиков «Метаграф».....4	
7. Информационном адресе размещения службы поддержки «Метаграф».....4	
8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки «Метаграф».....5	

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Метаграф».

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Метаграф» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу info@gonets.ru.

3. Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствованию необходимо направить технической предложение по электронной почте info@gonets.ru

Предложение эффективности будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

4. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки ПО номер технической поддержки +7 (495) 745-50-60.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@gonets.ru.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Пользователи «Метаграф». Должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администраторы «Метаграф». должны обладать навыками администрирования операционных систем.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения «Метаграф»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «Метаграф»;

6. Фактический адрес размещения разработчиков «Метаграф»

105005, город Москва, Бауманская ул., д.53/2 Тел.+7 (495) 745-50-60.

7. Инфактическом адресе размещения службы поддержки «Метаграф»

105005, город Москва, Бауманская ул., д.53/2 Тел.+7 (495) 745-50-60.

8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки «Метаграф»

105005, город Москва, Бауманская ул., д.53/2 Тел.+7 (495) 745-50-60.