



ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Begemotik»

Система поиска и установления информационных
связей между данными

ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация	3
Испытания	3
Запуск в промышленную эксплуатацию.....	3
Промышленная эксплуатация	3
Вывод из промышленного эксплуатации.....	4
Дополнительная информация	4
Устранение неисправностей	4
Совершенствование ПО	4
Техническая поддержка	5

Аннотация

Настоящий документ содержит описание этапов жизненного цикла программного обеспечения “Vegetotik” (система интеллектуального анализа больших данных в режиме реального времени) версии 1.15 (далее – ПО).

Испытания

№	Краткое описание	Сторона	Срок (в днях)
1	Испытания		
1.1	Создание и настройка учетных записей клиента.	Исполнитель	1
1.2	Проверка привязки данных в системе к учетной записи клиента	Исполнитель	

Запуск в промышленную эксплуатацию

№	Краткое описание	Сторона	Срок (в днях)
2	Запуск в промышленную эксплуатацию		
2.1	Передача реквизитов доступа к ПО	Исполнитель	1
2.2	Контроль получаемых данных, ошибок и пр.	Исполнитель	

Промышленная эксплуатация

№	Краткое описание	Сторона
3	Промышленная эксплуатация	
3.1	Обработка полученной информации и предоставление обратной связи	Заказчик
3.2	Аналитическое сопровождение и работы по консультации Заказчика	Исполнитель
3.3	Контроль работоспособности ПО	Исполнитель
3.4	Доработка ПО и обновление	Исполнитель
3.5	Периодическая отчетность по работоспособности	Исполнитель

Вывод из промышленного эксплуатации

№	Краткое описание	Сторона	Срок (в днях)
4	Прекращение эксплуатации		1 дн.
4.1	Блокировка учетных записей клиента	Исполнитель	1

Дополнительная информация

№	Краткое описание	Адрес
5	Информация о процессе поддержки программного обеспечения:	
5.1	Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки	г. Москва, Проезд Завода Серп и Молот, 10, офис 10026
5.1	Информация о фактическом адресе размещения разработчиков	г. Москва, Проезд Завода Серп и Молот, 10, офис 10026
5.1	Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки	г. Москва, Проезд Завода Серп и Молот, 10, офис 10026

Устранение неисправностей

В случае любых неисправностей необходимо обратиться в техническую поддержку, где специалисты оперативно решат возникшую проблему, либо предложат временное решение до выхода исправленный в рамках обновления ПО.

Совершенствование ПО

Совершенствование ПО осуществляется силами Разработчика. По всем вопросам, в том числе с предложениями по совершенствованию и развитию ПО можно обратиться по адресу технической поддержки – support@begemotik.group-ib.com.

Внесение изменений в функционал Системы силами Пользователя не предусмотрено.

Техническая поддержка

Техническая поддержка осуществляется по электронной почте (support@begemotik.group-ib.com):

Режим консультационной поддержки	9-00 до 19-00 (МСК)
Время первичной реакции на запрос Заказчика	60 мин
Время выполнения запроса с Высоким приоритетом (инцидент влияет на функции Системы и приводит к ее неработоспособности)	4 рабочих часа
Время выполнения запроса с приоритетом Средний (инцидент влияет на функции Системы, но не приводит к ее неработоспособности)	16 рабочих часов
Время выполнения запроса с Низким приоритетом (инцидент не влияющие на функции Системы и ее работоспособность)	40 рабочих часов
Временное решение проблемы	24 рабочих часа
Постоянное решение проблемы, не более	3 месяца