

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения HeliconGen (HeliconGen)

1. Разработка программного обеспечения HeliconGen (HeliconGen)

Разработка велась силами подрядчиков из компании ООО «Лабс» по методике Agile. Были задействованы два разработчика, тестировщик/аналитик, девопс-инженер и менеджер проекта. Проводились периодические консультации с экспертами из компании Хеликон. По результатам разработки были проведены приемо-сдаточные испытания.

Этапы разработки программного обеспечения:

- анализ требований;
- подготовка технического задания;
- проектирование;
- доработка;
- подготовка/разработка документации для пользователя;
- ввод в эксплуатацию программного обеспечения;
- модернизация программного обеспечения.

2. Техническая поддержка программного обеспечения HeliconGen (HeliconGen)

Техническая поддержка пользователей осуществляется силами сотрудников Helicon. Сюда входит помощь с установкой ПО, обучение пользователей, ответы на возникающие вопросы.

Техническая поддержка происходит силами Дарьи Беспаловой и Василия Бобровского. В случае возникновения каких-либо трудностей с инсталляцией или эксплуатацией программного обеспечения, обращения происходят и в электронном, и телефонном режимах, и при личной встрече. Время реагирования не регламентировано, но на практике не превышает 24 часов.

3. Совершенствование программного обеспечения HeliconGen (HeliconGen)

Пользователи могут направить свои предложения касательно совершенствования программного обеспечения HeliconGen (HeliconGen) на адрес электронной почты d.bespalova@helicon.ru

4. Персонал, осуществляющий совершенствование программного обеспечения HeliconGen (HeliconGen), устранение сбойных ситуаций и техподдержку

Гарантийное обслуживание, техническую поддержку и модернизацию программного обеспечения осуществляют 2 сотрудника Беспалова Дарья и Бобровский Василий.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: офис ООО «Компания Хеликон» Г. Москва, Кутузовский проспект, дом 88

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Москва, Хорошевское шоссе, д.16, корп.1

Фактический адрес размещения службы поддержки: офис ООО «Компания Хеликон» Г. Москва, Кутузовский проспект, дом 88