


ООО «ЧЕК-СТАР»  
ОГРН 1175074004313  
ИНН 5074056864/ КПП 507401001  
Юридический адрес: Московская область,  
г. Подольск, мкр-н Климовск, ул. Симферопольская, кв. 25  
<http://www.neuro-core.ru/>



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ЧЕК-СТАР»**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «ЧЕК-СТАР»

 /В.С. Галушкин/  
« 01 » октября 2024 год



**ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

## **Содержание**

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО .....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО .....	3
3. Информация о совершенствовании ПО.....	3
4. Информация о персонале.....	4
5. Техническая поддержка .....	4
6. Контакты разработчика.....	4

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ Neuro Vision (далее по тексту – Программа) осуществляется собственными силами разработчиков Программы. Разработчики производят модернизацию Программы в соответствии с собственным планом доработок и по запросам Заказчиков.

Разработчики Программы оказывают консультации и техническую поддержку Программы:

- Разъяснение по взаимодействию с Программой,
- Предоставление информации по модернизации и адаптации Программы по запросам Заказчиков.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.**

В случае возникновения неисправностей в программе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику – ООО «ЧЕК-СТАР» запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие проблемы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы. Запрос направляется Пользователем/Заказчиком на электронную почту разработчика.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, поступающие от Пользователя/Заказчика, связанные с функционированием Программы. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя/Заказчика. Пользователь/Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

1. Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
2. разработчик проводит диагностику каждого функционального блока Программы для устранения неисправности.

## **3. Информация о совершенствовании**

Цель процесса совершенствования Программы заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности, а так же расширение функционала программы. Совершенствование Программы, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование Программы.

Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Пользователь/Заказчик может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: [info@neuro-core.ru](mailto:info@neuro-core.ru)

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

#### **4. Информация о персонале**

Сотрудники, осуществляющие установку и настройку Программы, должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Windows. Пользователь Программы должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Руководство пользования Программой. Техническое обслуживание производится сотрудниками ООО «ЧЕК-СТАР» в количестве -2 (двух) штатных рабочих единиц в должности разработчики программного обеспечения.

#### **5. Техническая поддержка**

Техническую поддержку Программы осуществляют по электронной почте разработчики программы. Вопросы и предложения принимаются по адресу: [info@neuro-core.ru](mailto:info@neuro-core.ru) и по телефону **+7 (916) 013-13-46**.

В письме указывается вопрос, так же можно приложить поясняющий скриншот.

1. Техническая поддержка предусматривает консультации пользователей/Заказчиков посредством электронной почты.
2. Консультации Пользователей/Заказчиков не предполагают разъяснение вопросов связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.

#### **6. Контакты**

**Технический отдел: +7 (916) 013-13-46.**

**Почта:** [info@neuro-core.ru](mailto:info@neuro-core.ru)

**Сайт компании ООО «ЧЕК-СТАР»:** [neuro-core.ru](http://neuro-core.ru)

© Все права защищены.