

ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,  
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО  
ЦИКЛА, УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ  
ЭКСПЛУАТАЦИИ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А  
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

«INN-SOL- система информирования и контроля персонала»

Правообладатель Индивидуальный предприниматель

Пьянков Алексей Петрович

ИНН 590611376745

## Содержание

Содержание.....	2
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «INN-SOL- система информирования и контроля персонала» .....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения «INN-SOL- система информирования и контроля персонала» .....	4
Обновление и совершенствование программного обеспечения «INN-SOL- система информирования и контроля персонала» .....	5
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «INN-SOL- система информирования и контроля персонала» .....	6
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программы «INN-SOL- система информирования и контроля персонала» .....	7

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «INN-SOL- система информирования и контроля персонала»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (далее - ПО) осуществляется за счёт его сопровождения в течении всего периода эксплуатации и проведения обновлений, как в соответствии с собственным планом разработки программного обеспечения, так и по заявкам пользователей.

Цели сопровождения программного обеспечения «INN-SOL- система информирования и контроля персонала»:

- обеспечение бесперебойной работы ПО, доступа к нему пользователей и ликвидации простоев в работе;
- обеспечение гарантий безопасного функционирования ПО;
- обеспечение возможности дальнейшего развития и совершенствования ПО.

Обозначенные цели достигаются посредством:

- консультирования пользователей и лицензиатов по вопросам настройки, работы, администрирования и совершенствования ПО;
- разработки и обновления эксплуатационной документации, а также доведения её до сведения пользователей и лицензиатов в т.ч. путем размещения в сети Интернет по ссылке <https://inn-sol.ru/> ;
- самостоятельного тестирования ПО с целью выявления неисправностей, багов и логических ошибок в его работе;
- самостоятельного тестирования оборудования, используемого для работы ПО, с целью выявления неисправностей, а также определения необходимости увеличения его мощности;
- сбора и систематизации обратной связи от пользователей и тестировщиков и определение приоритетов для дальнейшего развития и совершенствования ПО;
- разработки, тестирования и выпуска, путем обновлений, новых версий ПО;
- устранения неисправностей, багов и логических ошибок в работе ПО;
- модификации оборудования, используемого для работы ПО, и увеличения серверной мощности.

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

Неисправности, баги и логические ошибки, выявленные в ходе эксплуатации ПО, исправляются посредством:

- регулярное массовое автоматическое обновление ПО в соответствии с собственным планом разработки;
- единичное обновление ПО по запросу пользователя или лицензиата в адрес специалиста службы технической поддержки;

Запросы пользователей или лицензиатов на техническую поддержку, а также предложения по улучшению и доработке ПО, принимаются

-посредством заполнения формы в специализированном чате, доступном после авторизации в аккаунте «inn-sol»;

-по адресу электронной почты [info@inn-sol.ru](mailto:info@inn-sol.ru) ;

### **3. Обновление и совершенствование программного обеспечения «INN-SOL-система информирования и контроля персонала»**

Совершенствование, обновление и модификация ПО осуществляются посредством:

- массового автоматического обновления ПО в соответствии с собственным планом разработки;
- индивидуальное обновление ПО по запросу и под нужды конкретного лицензиата, в рамках согласованного с ним технического задания;

Запросы, а также предложения пользователей или лицензиатов на улучшение и доработку ПО, принимаются

-посредством заполнения формы в специализированном чате, доступном после авторизации в аккаунте «inn-sol»;

-по адресу электронной почты [info@inn-sol.ru](mailto:info@inn-sol.ru) ;

#### **4. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения**

##### **«INN-SOL- система информирования и контроля персонала»**

- техническая поддержка в специализированном чате и прочих каналах коммуникации;
- обеспечение экстренной поддержки со стороны системного администрирования;
- бесплатное исправление логических ошибок и багов в программном обеспечении;
- регулярное развитие и выпуск новых версий базового программного обеспечения;
- возможность платного обновления на новые версии программного обеспечения в тех случаях, когда это не требуется по условиям исправления логических ошибок;
- платное сервисное обслуживание ПО в течении всего срока эксплуатации системы;
- платные модификации и доработки ПО по техническому заданию клиента;
- платная настройка ПО по техническому заданию клиента;

## **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программы «INN-SOL- система информирования и контроля персонала»**

Продукт поддерживает команда, состоящая:

- Программист с опытом работы от 3-10 лет в web разработке использующие PHP, Docker, JS, NodeJS, HTML, CSS, Rabbit, Solr, Postgresql.
- Тестировщик с опытом от 1 - 5 лет использующие ручное тестирование в web платформах.
- DevOps с опытом работы от 1 - 10 лет поддерживающие серверное оборудование, на котором развернуты web ресурсы.
- Аналитик с опытом работы от 2 - 5 лет прорабатывающие логику работы процессов и взаимосвязей в ПО.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя