

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

**ПР**ОФИЛУМ

### **Программа для ЭВМ**

#### **«Аналитическая система «Профнавигационная аналитика»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

## АННОТАЦИЯ

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение Программа для ЭВМ «Аналитическая система «Профнавигационная аналитика» (далее – Программа).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Программы, программное обеспечение, необходимое для функционирования Программы, и язык программирования, на котором написана Программа.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Совершенствование программного обеспечения» описаны процессы модернизации Программы и способы получения информации о выходе новых версий программного обеспечения.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Программы.

### ВНИМАНИЕ!

Сведения о структуре, принципе организации Программы, составе аппаратных и программных средств, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию Программы, являются строго конфиденциальными, не подлежат разглашению.

## Оглавление

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 1     | Общие сведения  | 4 |
| 1.1   | Наименование Программы  | 4 |
| 1.2   | Состав программных средств  | 4 |
| 1.3   | Язык программирования   | 4 |
| 2     | Поддержание жизненного цикла программы  | 4 |
| 2.1   | Назначение процесса сопровождения Программы   | 4 |
| 2.2   | Набор сервисных услуг пользователю в рамках процесса сопровождения Программы                | 4 |
| 2.2.1 | Техническая поддержка пользователей   | 4 |
| 2.2.2 | Восстановление данных Программы   | 5 |
| 2.2.3 | Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы                         | 5 |
| 2.3   | Совершенствование программного обеспечения  | 5 |
| 2.3.1 | Проведение модернизации Программы   | 5 |
| 2.3.2 | Уведомление пользователей о выходе новой версии Программы                                   | 6 |
| 3     | Информация о персонале  | 6 |
| 3.1   | Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей                   | 6 |
| 3.2   | Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию (совершенствование) Программы | 6 |

# **1 Общие сведения**

## **1.1 Наименование Программы**

Наименование Программы – Программное обеспечение «Аналитическая система «Профнавигационная аналитика».

## **1.2 Состав программных средств**

Требования к ОС не предъявляются, т.к. ПО запускается в браузере. Для функционирования Программы требуются: браузер Google Chrome 70+, Opera 26+, Safari 7+, Mozilla 35+.

Специальное ПО: .net6.0, Angular, PostgreSQL, Redis, RabbitMQ.

## **1.3 Язык программирования**

Программа реализована с использованием языков программирования: C#, TypeScript, Angular.

# **2 Поддержание жизненного цикла программы**

Поддержание жизненного цикла Программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы, осуществляется за счет организации процесса сопровождения Программы.

## **2.1 Назначение процесса сопровождения Программы**

Процесс сопровождения Программы позволяют обеспечить:

- 1) отсутствие простоя в работе пользователей Программы по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки пользователей Программы и т.п.);
- 2) гарантию корректного функционирования Программы;
- 3) гарантию дальнейшего развития функционала Программы.

## **2.2 Набор сервисных услуг пользователю в рамках процесса сопровождения Программы**

В рамках сопровождения Программы пользователю предоставляется следующий набор сервисных услуг:

- 1) техническая поддержка: консультирование пользователей и администраторов Программы по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте;
- 2) обеспечение Пользователей новыми версиями Программы по мере их выхода;
- 3) обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- 4) устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

### **2.2.1 Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации Программы по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- 1) помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;

- 2) восстановление данных в случае некорректных действий пользователя или при сбоях в работе Программы;
- 3) устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы; в случае некорректной работы программного обеспечения;
- 4) выдачу пояснений по вопросам функционирования Программы, а также консультационную помощь в вопросах ее эксплуатации;
- 5) предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программного обеспечения.

## **2.2.2 Восстановление данных Программы**

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Для восстановления данных используются резервные копии данных. В случае возникновения проблем из-за действий пользователя, необходимо предоставить пошаговое описание последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления данных зависят от предоставленных для работы сведений и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с пользователем перед выполнением соответствующей процедуры.

## **2.2.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы**

В случае возникновения неисправности в ходе эксплуатации Программы, которая не может быть устранена на уровне технической поддержки и требует значительной доработки Программы, информация о требуемой доработке будет включена специалистами Технической поддержки в план по совершенствованию Программы.

## **2.3 Совершенствование программного обеспечения**

### **2.3.1 Проведение модернизации Программы**

Модернизация Программы осуществляется путем модификации программного обеспечения в связи с расширением функционала Программы по запросам пользователей, совершенствованием работы функций и процедур, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- 1) выявление ошибок в функционировании Программы;
- 2) исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- 3) прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в Программу;
- 4) модернизация Программы по заявкам пользователей;
- 5) предоставление пользователям новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- 6) обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

### **2.3.2 Уведомление пользователей о выходе новой версии Программы**

Информацию об актуальной, на текущий момент, версии программного обеспечения можно получить, обратившись в ООО «Профилум» по электронным каналам связи (телефону, электронной почте).

Отправка уведомлений пользователям о выходе новой версии Программы не предусмотрена.

### **3 Информация о персонале**

#### **3.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей**

Пользователь Программы должен обладать навыками работы с персональным компьютером и веб-браузером.

Администраторы Программы должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя, уметь навыки оказания помощи пользователям при сбоях операционной системы или веб-браузера.

#### **3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию (совершенствование) Программы**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и совершенствование Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- 1) владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- 2) знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ними;
- 3) знание эксплуатационной документации Программы.

Специалисты, осуществляющие модернизацию (совершенствование) Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация (совершенствование) программного обеспечения осуществляется штатными сотрудниками ООО «Профилум».