ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА «ПРЯНИКИ», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

НА 5 ЛИСТАХ

Оглавление

[*Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта* 3](#_Toc60130846)

[*Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта «Пряники»* 3](#_Toc60130847)

[Информация о персонале, необходимом на стороне клиента, использующего ПО 4](#_Toc60130848)

[Каталог ответов на часто задаваемые вопросы, возникающие при эксплуатации ПО 4](#_Toc60130849)

[Информация о персонале ООО «Технологии защиты» 4](#_Toc60130850)

[Информация о почтовых адресах фактического нахождения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки 4](#_Toc60130851)

[Информация о дата-центре, в котором развернута облачная версия ПО 4](#_Toc60130852)

## Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта

Программный пакет «Пряники» служит для создания закрытых корпоративных социальных сетей с игровыми механиками с доступом пользователей через Web-браузер.

Поддержание жизненного цикла программного продукта «Пряники» осуществляется за счет поддержки программного продукта (ПП) (включает выполнение усовершенствований программного продукта по заявкам заказчика и консультации по вопросам использования, установке и переустановке ПП).

Поддержка ПП необходима для обеспечения отсутствия перерывов в работе коммуникационной платформы по причине невозможности функционирования ПП (нарушения, ошибки в работе ПП, и т.п.); Поддержка ПП должна быть осуществлена с помощью консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу Заказчика и устранением недоработок с помощью поставки обновлений ПП в случае их обнаружения при работе с программным продуктом.

## Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта «Пряники»

1. Техническая поддержка пользователей ПП по вопросам установки, переустановки и эксплуатации по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации

В рамках технической поддержки ПП «Пряники» оказываются следующие услуги:

1. помощь в установке программного продукта;
2. импорт данных (списки пользователей, данные пользователей) из Excel или с помощью настройки интеграций с LDAP-каталогами;
3. помощь в настройке и изменении внешнего вида ПП;
4. коммуникационная поддержка при запуске корпоративной социальной сети;
5. помощь в поиске и устранении проблем при эксплуатации программного продукта;
6. предоставление актуальной документации по эксплуатации и настройке программного продукта.
7. Поставка обновлений и развитие ПП «Пряники»

В рамках развития продукта, устранения найденных программных ошибок, а также поставках платных доработок по запросу от Заказчика, осуществляется поставка пакетов обновлений продукта.

В рамках процедуры поставки обновлений и развития ПП «Пряники» осуществляется:

1. Сбор требований и запросов от заказчиков на осуществление доработок;
2. cогласование с заказчиком функциональных требований, стоимости и сроков осуществляемых доработок
3. выявление, учет и исправление ошибок в ПП «Пряники»
4. исправление ошибок в программном продукте
5. поставка пакетов обновлений для программного продукта «Пряники»

## Информация о персонале, необходимом на стороне клиента, использующего ПО

Использование программного продукта подразумевает наличие двух ключевых ролей:

* Специалиста технической поддержки, осуществляющего сопровождение программного продукта – требуется только в том случае, если ПО развернуто на серверах клиента, а не используется по модели SAAS
* Менеджера проекта, осуществляющего настройку механик программного продукта (создание групп, приглашение пользователей, публикация материалов)

Техническое сопровождение программного пакета должна осуществляться техническим специалистом, обладающим навыками работы с целевой операционной системой, на которой развернут программный продукт, а также навыками работы с базой данных Postgre или Postgre Pro.

Менеджер проекта должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПП «Пряники» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство ПП «Пряники», размещенное на сайте https://pryaniky.com/ru-helps, а также опционально пройти онлайн-курс знакомства с возможностями платформы.

## Каталог ответов на часто задаваемые вопросы, возникающие при эксплуатации ПО

Организован в виде онлайн-базы хэлпов, размещенной на сайте <https://pryaniky.com/ru-helps/> и регулярно пополняемой и актуализируемой

## Информация о персонале ООО «Технологии защиты»

В штате ООО «Технологии защиты» предусмотрены следующие штатные единицы (по состоянию на 2020 год):

* Специалист технической поддержки – 3 чел.
* Менеджер проекта (внутренний коммуникатор) – 4 чел.
* Разработчик – 10 чел.
* Тестировщик – 1 чел.

Дополнительно приложено полное штатное расписание на 2020 год.

## Информация о почтовых адресах фактического нахождения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки

125040, г.Москва, ул.Верхняя, д.6, офис 77.

## Информация о дата-центре, в котором развернута облачная версия ПО

Облачная версия ПО развернута в Яндекс.облаке <https://cloud.yandex.ru/>