

Общество с ограниченной ответственностью «ИнфЦентрПроект»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения  
«Открытая ERP платформа «РуОду»»

Москва, 2025

## **1 Общие сведения о программном обеспечении**

### 1.1. Термины и сокращения

ПО – Программное обеспечение

Python — Высокоуровневый, интерпретируемый язык программирования общего назначения

JavaScript — Высокоуровневый, интерпретируемый язык программирования, широко используемый для создания интерактивных веб-страниц и веб-приложений

### 1.2. Языки программирования

Python

JavaScript

## **2 Поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

### 2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

### 2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей ПО по вопросам эксплуатации (на портале Технической поддержки, электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

### 2.3. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам установки, администрирования и

эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО выделен адрес электронной почты [info@cloud-platform.ru](mailto:info@cloud-platform.ru).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в системе.

### **3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

1. Обновление компонентов ПО;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3 (посредством переписки по электронной почте/обращения в чат и т.д.).

### **4 Совершенствование программного обеспечения**

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить техническое предложение на адрес электронной почты [info@cloud-platform.ru](mailto:info@cloud-platform.ru). Предложение будет рассмотрено и в

случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО в обновлении.

## **5 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности**

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы с персональным компьютером (веб-браузерами) на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администратор ПО: - лицо, имеющее доступ к администрированию и сопровождению ПО, к которому предъявляются следующие требования:

- Опыт администрирования более 1 года;
- Знания и опыт администрирования операционных систем linux;
- Опыт работы с nginx, с SQL базами данных
- Обладание такими навыками, как: PostgreSQL, Linux, Python, Git.

Администрирование серверов Linux;

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки (в т.ч. технической) пользователей ПО и модернизации ПО, соответствующие следующим требованиям:

- Опыт технической поддержки пользователей; технической консультации пользователей; опыт удаленного решения технических проблем; опыт приема заявок по почте; опыт приема заявок в онлайн-чате; умение распределять заявки между исполнителями (2я, 3я линия поддержки);

- Опыт Custdev-интервью;

- Знания и опыт Helpdesk-системы (Юздек, Freshdesk, Zendesk, JIRA Service Desk, Zoho Desk), CRM-системы (BPMSoft, AmoCRM, Zoho, Hubspot, Bitrix24), Таск-менеджеры (Jira, Trello, Todoist, ClickUp, Asana).

Создание, внесение изменений, модернизация ПО осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «ИнфЦентрПроект».

Персонал (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

**6 Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры  
разработки программного обеспечения и службы ее поддержки**

Адрес офиса разработки: 141134, Московская область, д Оболдино, Лесная ул,  
стр. 57б

Адрес службы поддержки: 141134, Московская область, д Оболдино, Лесная ул,  
стр. 57б