

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО «ЮНИС Лабс Решение»
А.Г. Ахтырченко

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного
обеспечения, в том числе устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,
совершенствование программного обеспечения, а также
информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки**

СКР_нД «ИСКРА»
(Система Коллективной Работы
над Документами «ИСКРА»)

г. Москва
Действительно с 01.11.2024 года

Стр. 1 из 5

Оглавление

1. Введение	3
2. Информация о процессе разработки и сопровождения.....	3
3. Информация о процессе сопровождения.....	3
4. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	4
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения.....	5

1. Введение

СКРнД «Искра» (Система Коллективной Работы над Документами «Искра», далее — «Искра», Система) — это среда для совместной работы над пакетами документации. Система реализует расширенные функции, недоступные в офисных текстовых редакторах, такие как управление версиями, сборка документов из частей, расширенные возможности рецензируемого редактирования и многое другое.

«Искра» — это сервер организации, предназначенный для подготовки и групповой работы с документацией проекта. Он обеспечивает онлайн-редактирование материалов в пределах локальной сети предприятия, поддерживает этапность, версионирование, разделение прав и участие нескольких команд.

«Искра» функционирует в рамках сети организации, не требуя доступа к облачным сервисам и может работать в «изолированном контуре».

2. Информация о процессе разработки и сопровождения

Программное обеспечение «Искра» разрабатывается российской компанией ООО «Юнис Лабс Решение» по адресу: г. Москва, Ленинградский проспект, 80к16.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций для реализации различных бизнес-функций;
- исправление найденных ошибок;
- устранение проблем совместимости;
- создание документации и инструкций.

Создание, изменение и модернизация системы выполняются и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Юнис Лабс Решение» в количестве 10 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявления проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

3. Информация о процессе сопровождения

Сопровождение программного обеспечения «Искра» осуществляется компанией-разработчиком ООО «Юнис Лабс Решение».

Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;

Стр. 3 из 5

- помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;
- консультирование по работе в ПО.

Для обеспечения своевременного и качественного сопровождения системы, вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по адресу **iskra_support@unislabs.group** или на персональную почту менеджера проекта, который выделяется на каждого заказчика. Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 8:00 до 20:00 по московскому времени.

4. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Искра» осуществляется за счет непрерывного сопровождения системы на протяжении всего периода её эксплуатации заказчиками. Сопровождение системы необходимо для обеспечения бесперебойной работы и предоставления услуг конечным пользователям. Это включает в себя предотвращение простоев, вызванных аварийными ситуациями или ошибками в работе системы, а также обеспечение гарантий корректного функционирования системы и её дальнейшего развития.

Сопровождение системы включает в себя следующие ключевые аспекты:

1. Техническая поддержка пользователей:

- Оперативное реагирование на запросы и проблемы пользователей.
- Предоставление консультаций и инструкций по использованию системы.

2. Устранение неисправностей:

- Быстрое обнаружение и исправление ошибок в работе системы.
- Восстановление работоспособности системы после аварийных ситуаций.

3. Помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения:

- Настройка и оптимизация системы под конкретные требования заказчика.
- Обеспечение правильной интеграции всех компонентов системы.

4. Консультирование по работе в ПО:

- Обучение пользователей работе с системой.
- Предоставление рекомендаций по эффективному использованию функционала системы.

Сопровождение системы также включает в себя проведение модернизаций системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе. Модернизация системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации,

и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

Таким образом, поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Искра» обеспечивает непрерывное развитие и поддержку системы на всех этапах её эксплуатации, что позволяет заказчикам получать высококачественные услуги и эффективно использовать функционал системы.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

Персонал на рабочих местах пользователей должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу iskra_support@unislabs.group.

ООО «Юнис Лабс Решение» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения. В компании предусмотрены следующие должности:

1. Руководитель отдела разработки программного обеспечения – 1 чел.
2. Ведущий разработчик программного обеспечения – 1 чел.
3. Старший разработчик программного обеспечения – 1 чел.
4. Разработчик программного обеспечения – 2 чел.
5. Старший системный аналитик – 1 чел.
6. Тестировщик программного обеспечения – 1 чел.
7. Руководитель проектов – 1 чел.
8. Технический писатель – 1 чел.

Таким образом, специалисты ООО «Юнис Лабс Решение» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программного решения.