

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Настоящий документ содержит описание процессов жизненного цикла программного обеспечения — интерактивной онлайн-платформы для дистанционного обучения «WEB:ОБУЧ» (далее — ПО, Платформа), разработанного и эксплуатируемого на территории Российской Федерации. Документ включает:

- описание этапов жизненного цикла ПО в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010;
- процессы настройки, сопровождения и модернизации ПО;
- сведения о персонале, участвующем в разработке и поддержке;
- информацию о разработчике и контактные данные.

1. ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Жизненный цикл ПО осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств» и включает следующие основные этапы:

- Планирование и анализ требований — сбор и формализация функциональных и нефункциональных требований от заказчиков и конечных пользователей;
- Разработка — проектирование архитектуры, кодирование, тестирование, версионирование с использованием систем контроля версий (Git), применение методологий Agile и DevOps;
- Верификация и выпуск — проведение внутреннего тестирования, включая модульное, интеграционное и регрессионное тестирование;
- Эксплуатация и сопровождение — техническая поддержка, настройка, устранение инцидентов, обновление функционала;
- Вывод из эксплуатации — архивирование данных, уведомление пользователей, прекращение доступа к сервисам (в случае прекращения поддержки).

Сопровождение ПО обеспечивает:

- стабильное и корректное функционирование платформы;
- минимизацию времени простоя при возникновении инцидентов;
- постоянное развитие функциональности в соответствии с потребностями пользователей и изменениями законодательства РФ.

2. ПРОЦЕССЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО

2.1. Настройка ПО

Первичная настройка ПО осуществляется администраторами заказчика под методическим сопровождением специалистов ООО «ИНФПРОЕКТЫ». В процессе эксплуатации возможна дополнительная настройка параметров платформы (настройка ролей, прав доступа, интеграций и т.д.) через административный интерфейс или по запросу в техническую поддержку.

2.2. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка оказывается:

- через встроенный чат в личном кабинете пользователя;
- по электронной почте: office@inproekt.ru.

Обращения принимаются круглосуточно. Приоритет обработки определяется степенью влияния инцидента на работоспособность системы (блокирующие/неблокирующие ошибки).

2.3. Модернизация ПО

Модернизация ПО осуществляется на регулярной основе и включает:

- исправление выявленных ошибок и уязвимостей;
- внедрение новых функциональных возможностей;
- адаптацию интерфейса и логики работы под требования пользователей;
- актуализацию функционала в связи с изменениями в законодательстве РФ (в т.ч. в области защиты персональных данных).

Пользователи могут направлять предложения по улучшению ПО на адрес office@inproekt.ru. Все предложения проходят оценку на предмет технической реализуемости, соответствия стратегии развития и приоритетности. Реализованные улучшения включаются в очередные релизы.

3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Все обращения регистрируются в системе управления задачами (внутренняя CRM).

Время реакции на критические инциденты — не более 4 рабочих часов.

Среднее время решения запроса — до 3 рабочих дней.

4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Совершенствование ПО направлено на:

- Повышение надежности: внедрение автоматизированного тестирования, мониторинга производительности, резервного копирования;
- Расширение функционала: реализация новых модулей (аналитика, отчетность, интеграции с внешними системами);

- Соответствие нормативным требованиям: обеспечение соответствия ФЗ-152 «О персональных данных», требованиям Роскомнадзора и Минцифры РФ.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Для обеспечения жизненного цикла ПО привлекаются исключительно квалифицированные специалисты ООО «ИНФОПРОЕКТЫ», а также, при необходимости, аккредитованные подрядные организации на основании договоров.

Сведения о персонале, задействованном в процессе разработки, сопровождения и обеспечения технической поддержки ПО

№ п/п	Должность (роль) специалиста	Принадлежность к компании (штат/подрядчик)	Количество, чел.
1	Администратор онлайн-платформы	штат	2
2	Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку онлайн-платформы	штат	2
3	Разработчик онлайн-платформы	штат	2

Администратор Платформы должен обладать навыками:

- администрирования ОС Linux;
- работы с Docker и оркестрацией контейнеров;
- управления СУБД (MySQL/MariaDB);
- настройки веб-серверов (Nginx, Apache) и PHP-FPM.

Разработчик Платформы должен владеть:

- языками программирования PHP, JavaScript;
- технологиями веб-разработки (HTML5, CSS3, REST API);
- системами контроля версий (Git).

Специалист технической поддержки должен:

- знать архитектуру и функционал Платформы;
- уметь диагностировать типовые проблемы;
- обладать навыками коммуникации с конечными пользователями.

6. СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКЕ (ПРАВООБЛАДАТЕЛЕ) И КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Правообладатель Платформы: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ИНФОРМАЦИОННО-ПРОГРАММНЫЕ ПРОЕКТЫ" (ООО "ИНФОПРОЕКТЫ")

ОГРН: 1157746572928

ИНН 7731286020

КПП 773101001

Юридический/фактический адрес: 121614, г. Москва, бульвар Осенний, д. 12, корп. 2, кв. 65

Сайт: <https://inproekt.ru>

Телефон: +7 985 222-69-51.

Электронная почта: office@inproekt.ru

Генеральный директор: Черноусов Андрей Анатольевич