ООО «ИТ-Элемент29»

ИНН/КПП 6686143120/668601001

624090, г. Верхняя Пышма, проспект Успенский 1, офис 1121

E-mail: info@it-element29.tech

**Программа для сбора, обработки и анализа экономических показателей деятельности предприятия «E-conometrix»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

2023 год

# Содержание

1. [Общие сведения 3](#_TOC_250002)
	1. Наименование программы 3
	2. Перечень программных средств для функционирования Программы: 3
	3. Язык программирования 3
2. [Поддержание жизненного цикла программы 3](#_TOC_250001)
	1. Сопровождение Программы 3
	2. Сервисные процессы сопровождения Программы 4
		1. Техническая поддержка пользователей 4
		2. Проведение модернизации Программы 5
		3. Восстановление данных 5
3. [Информация о персонале 5](#_TOC_250000)
	1. Квалификационные требования к персоналу обеспечивающие работу Программы. 5
	2. Квалификационные требования к персоналу обеспечивающего техническую поддержку Программы. 5

# Общие сведения

* 1. Наименование программы

Наименование программы – E-conometrix, далее по тексту – Программа.

* 1. Перечень программных средств для функционирования Программы:
		+ Apache 2.4.54 и выше
		+ PHP 7.4 и выше
		+ MySQL 5.6 и выше

Программа E-conometrix поддерживает все современные браузеры: Яндекс. Браузер, QIP Surf, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Edge, Safari.

* 1. Язык программирования

Языками программирования для Программы являются PHP, JavaScript.

* 1. Перечень операционных систем для функционирования Программы:
		+ Astra Linux
		+ FreeBSD Linux

# Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет ее сопровождения. Включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок, а также по заявкам заказчика, восстановление утерянных данных, консультации по вопросам текущей эксплуатации, установку и переустановку Программы.

2.1. Сопровождения Программы

Сопровождение Программы позволяет:

● обеспечить сокращения времени простоя работы пользователей по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе самой Программы, а также пользователей Программы и т.п.);

● обеспечить гарантированное функционирование Программы и дальнейшее развитие ее функционала.

* 1. Сервисные процессы сопровождения Программы

Для обеспечения жизненного цикла при сопровождении Программы включены следующие сервисные процессы:

* + - консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам эксплуатации программного обеспечения;
		- информирование и обеспечение Заказчика новыми версиями Программы по мере их появления;
		- предоставление консультационных услуг Пользователям в связи с изменениями и дополнениями в базовую версию программы;
		- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.
		1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей по вопросам установки, настройки и эксплуатации программного обеспечения, по запросу, который можно отправить на электронный адрес организации e-conometrix@it-element29.tech.

Для оказания технической поддержки Программы разработана специальная страница с ответами на часто задаваемые вопросы (FAQ), которая доступна по ссылке [www.e-conomterix.ru/faq](http://www.e-conomterix.ru/faq).

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу e-conometrix@it-element29.tech.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

* + - * помощь в установке Программы;
			* помощь в настройке;
			* помощь в установке обновлений Программы;
			* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
			* пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
			* предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе Программы в соответствующих разделах инструкции по эксплуатации;
			* общие консультации по работе в Программы.
		1. Проведение модернизации Программы

Проведение модернизации Программы в связи с изменениями в законодательстве РФ, совершенствованием работы функционала Программы, а также по заявкам и рекомендациям Пользователей при разработке новых версий Программы.

Программа регулярно развивается при:

* + - * исправлении неисправностей;
			* добавлении новых функций;
			* оптимизации работы;
			* обновлении интерфейса.
		1. Восстановление данных

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной утраты, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при наличии резервных копии файла данных осуществляется созданном на основании принятой политики резервного копирования.

# Информация о персонале

* 1. Квалификационные требования к персоналу обеспечивающие работу Программы.

 Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах должен:

* + - обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
		- иметь опыт использования web-браузеров;
		- ознакомиться с руководством пользователя Программы.
	1. Квалификационные требования к персоналу обеспечивающего техническую поддержку Программы.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Программы должен обладать следующими знаниями и навыками:

* + - знание функциональных возможностей Программы;
		- знание особенностей работы с Программой;
		- знание законодательства в сфере работы с персональными данными;
		- знание языков программирования: PHP, JavaScript;
		- знание реляционных БД (PostgreSQL, MySQL);
		- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;