

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «РАКЕТА»

Курдюмов А. Ю.

«07» апреля



**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**

ООО «РАКЕТА»

Екатеринбург

2022

Аннотация

Настоящий документ распространяется на цифровую платформу Ракета (далее Ракета) – облачную платформу (программу для ЭВМ), предназначенную для автоматизации процесса командирования, позволяющую существенно экономить на бизнес-поездках, снизить нагрузку на персонал и оптимизировать тревел-менеджмент.

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Программы, программное обеспечение, необходимое для ее функционирования, и язык программирования, на котором написана Программа.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Программы.

Содержание

Аннотация	2
1. Общие сведения	4
1.1 Наименование Программы	4
1.2 Прикладные программные ресурсы	4
1. Поддержание жизненного цикла программы	5
2.1 Назначение сопровождения Программы	5
2.2 Сервисные процессы сопровождения Программы	5
2.2.1 Техническая поддержка пользователей	5
2.2.2 Проведение модернизации	6
2.2.3 Восстановление данных	6
2.2.4 Оказание услуг по доработке	7
3. Информация о персонале	8
3.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей	8
3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	8
3.3 Сотрудники и компетенции у правообладателя	8
4. Контактная информация	9

1. Общие сведения

1.1 Наименование Программы

Наименование Программы согласно Свидетельству о государственной регистрации программы для ЭВМ №2018619436 от 06.08.2018 – Программа для ЭВМ Ракета. Программа обладает следующими функциями:

Для руководителей организаций:

- Полный контроль над поездками сотрудников;
- Соблюдение бюджета командировки;
- Многоуровневая система согласования командировки;
- Сокращение трудозатрат на оформление командировки сотрудников.

Для бухгалтеров организаций:

- Автоматическое формирование командировочных документов;
- Онлайн отчетность;
- Мгновенная выгрузка документов.

Для сотрудников организаций:

- Мгновенное бронирование отелей, перелетов, поездок, трансферов и других услуг необходимых в процессе командировок;
- Удобное и быстрое согласование командировки;
- Автоматический расчет аванса;
- Мобильное приложение содержащее все данные о командировке.

1.2 Прикладные программные ресурсы

Используемые прикладные программные ресурсы:

- PHP;
- JavaScript;
- TypeScript;
- Java;
- HTML;
- CSS.

1. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Программы.

2.1 Назначение сопровождения Программы

Сопровождение Программы позволяет:

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

2.2 Сервисные процессы сопровождения Программы

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

- консультирования пользователей и администраторов Заказчика по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте или запросу через форму обратной связи;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Программы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с Программой.

2.2.1 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте, форма обратной связи).

Для оказания технической поддержки пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу hello@raketa.travel

Режим работы технической поддержки:

- в нерабочее время – необходимо связаться с круглосуточной службой поддержки;

- в рабочее время – с вашим персональным консультантом.

Контакты вашего консультанта и служб поддержки можно найти на странице Компания по адресу <https://raketa.travel/ru/Company/View>.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- выдача данных для авторизации пользователей на их электронную почту;
- описание функционала Программы, помощь в ее эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по работе Программы через веб-интерфейс (руководство пользователя).

2.2.2 Проведение модернизации

Проведение модернизации Программы в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Программой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий Программы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Программы, полученных в результате модификации.

В рамках модернизации Программы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Программу;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании Программы;
- модификация Программы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- модификация Программы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий Программы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

2.2.3 Восстановление данных

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их

непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2.2.4 Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика программы. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также оговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Программы включает в себя:

- доработка функционала и корректировка Программы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- модернизация функциональных модулей Программы;
- разработка, связанная с интеграцией Программы в инфраструктуру Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности Программы по запросам и предложениям Заказчика;
- улучшения, связанные с выгрузкой информации из Программы в файлы различных форматов;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования программы, но не влияющих на ее работоспособность.

3. Информация о персонале

3.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей

Пользователи Программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать руководство пользователя программы.

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Программы;
- знание особенностей работы с Программы;
- знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
- знание языков программирования: PHP, Javascript, Java, Typescript;
- знание реляционных БД (MySQL);
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

3.3 Сотрудники и компетенции у правообладателя

Создание, изменение, модернизация ПрЭВМ «Ракета» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Ракета». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО.

№	Направление	Компетенции	Выполняемые работы	Количество специалистов
1	Разработка	PHP, Javascript, Java, Typescript, MySQL	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модернизация	38
2	Инженер ТП	Опыт эксплуатации и поддержки MySQL	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модификация и модернизация	2

3	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, функционального и нагрузочного тестирования	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модернизация	9
4	Аналитики	Знание основных нотаций описания процессов, методологии анализа и разработки, разработка документации	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модернизация	6

4. Контактная информация

Контактная информация производителя программного продукта: Название организации: Общество с ограниченной ответственностью «Ракета».

Юридический адрес: 690003, Приморский край, г. Владивосток, ул.1-я Морская, дом № 9, кв.309

Телефон: +7 (423) 261-20-85

Электронная почта: hello@raketa.travel