VK BUSINESS ANALYTICS

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

на 4 листах

Москва – 2026 г.

Содержание

1. Общие сведения о программном продукте 3

1.1 Полное наименование программного продукта 3

1.2 Наименование Разработчика 3

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта 3

3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения 3

4. Информация о персонале 4

1. Общие сведения о программном продукте

1.1 Полное наименование программного продукта

VK Business Analytics

Условное обозначение в тексте: Программный продукт.

1.2 Наименование Разработчика

Разработчик: ООО «ВК Цифровые Технологии».

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта

Поддержание жизненного цикла Программного продукта осуществляется за счёт сопровождения в течении всего периода эксплуатации.

Сопровождение Программного продукта необходимо для:

- обеспечения бесперебойной работы и ликвидации простоев;
- обеспечения гарантий безопасного функционирования;
- обеспечения возможности дальнейшего развития и модификации.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования администраторов Программного продукта по вопросам развертывания (по телефону, электронной почте);
- обеспечения новыми версиями Программного продукта по мере их выхода;
- обеспечения изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранения ошибок в случае выявления их при работе с Программным продуктом.

3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения

В рамках проекта внедрения и дальнейшей технической поддержки Программного продукта 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;
- пояснение функционала модулей;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы.

Проведение модификации Программного продукта по заявкам Заказчика с выпуском новых версий, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Программного продукта оказываются следующие услуги:

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

4. Информация о персонале

Пользователи Программного продукта должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Пользователи с ролью аналитик должны обладать знанием языка SQL на уровне написания запросов средней сложности.

Для работы с Программным продуктом пользователю достаточно изучить инструкции по эксплуатации.