

ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА,
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ
РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

«RASA PASS — программный комплекс управления паролями
для платформы Битрикс24»

Правообладатель: ООО «РАСА»

ИНН: 2725131156

ОГРН: 1142722003676

Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «RASA PASS — программный комплекс управления паролями для платформы Битрикс24»	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	4
3. Обновление и совершенствование программного обеспечения «RASA PASS — программный комплекс управления паролями для платформы Битрикс24»	5
4. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «RASA PASS — программный комплекс управления паролями для платформы Битрикс24»	6

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «RASA PASS — программный комплекс управления паролями для платформы Битрикс24»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (далее — ПО) осуществляется за счет его сопровождения в течение всего периода эксплуатации и проведения обновлений, как в соответствии с собственным планом разработки программного обеспечения, так и по заявкам пользователей. Цели сопровождения программного обеспечения «RASA PASS — программный комплекс управления паролями для платформы Битрикс24»:

- обеспечение бесперебойной работы ПО, доступа к нему пользователей и ликвидации простоев в работе;
- обеспечение гарантий безопасного функционирования ПО;
- обеспечение возможности дальнейшего развития и совершенствования ПО.

Обозначенные цели достигаются посредством:

- разработки и обновления эксплуатационной документации, а также доведения её до сведения пользователей;
- самостоятельного тестирования ПО с целью выявления неисправностей, багов и логических ошибок в его работе;
- самостоятельного тестирования оборудования, используемого для работы ПО, с целью выявления неисправностей, а также определения необходимости увеличения его мощности;
- сбора и систематизации обратной связи от тестировщиков и определение приоритетов для дальнейшего развития и совершенствования ПО;
- разработки, тестирования и выпуска, путем обновлений, новых версий ПО;
- устранения неисправностей, багов и логических ошибок в работе ПО;
- модификации оборудования, используемого для работы ПО, и увеличения серверной мощности.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, баги и логические ошибки, выявленные в ходе эксплуатации ПО, исправляются посредством:

- регулярного массового автоматического обновления ПО в соответствии с собственным планом разработки;
- единичного обновления ПО по запросу пользователя в адрес специалиста службы технической поддержки.

Запросы пользователей на техническую поддержку, а также предложения по улучшению и доработке ПО, принимаются по адресу электронной почты info@rasa.pro.

3. Обновление и совершенствование программного обеспечения «RASA PASS — программный комплекс управления паролями для платформы Битрикс24»

Совершенствование, обновление и модификация ПО осуществляются посредством:

- массового автоматического обновления ПО в соответствии с собственным планом разработки;
- индивидуального обновления ПО по запросу и под нужды конкретного пользователя, в рамках согласованного с ним технического задания.

Запросы, а также предложения пользователей или лицензиатов на улучшение и доработку ПО, принимаются по адресу электронной почты info@rasa.pro.

4. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «RASA PASS — программный комплекс управления паролями для платформы Битрикс24»

- техническая поддержка по почте info@rasa.pro и прочим каналам коммуникации;
- бесплатное исправление логических ошибок и багов в программном обеспечении;
- регулярное развитие и выпуск новых версий базового программного обеспечения;
- платное сервисное обслуживание ПО в течение всего срока эксплуатации сервиса;
- платные модификации и доработки ПО по техническому заданию клиента;
- платная настройка ПО по техническому заданию клиента.