

ООО «Вигбо»,  
ОГРН: 1226700005113  
ИНН: 6732226737  
Адрес: 214009, г. Смоленск,  
мкр. Южный, д. 25Б, 82  
<https://vigbo.com>  
E-mail: [hello@vigbo.com](mailto:hello@vigbo.com)



**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,  
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ «Vigbo»**

**УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,  
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ  
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА,  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О  
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ  
РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММЫ  
«Vigbo»**

## **Содержание**

<b>1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Vigbo».....</b>	<b>3</b>
<b>2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «Vigbo» и устранения неисправностей.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения «Vigbo».....</b>	<b>3</b>
<b>4. Совершенствование программного обеспечения.....</b>	<b>4</b>

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Vigbo»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Vigbo осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течение всего периода эксплуатации.

Сопровождение программного комплекса необходимо для:

- обеспечения бесперебойной работы программного комплекса и ликвидации простоев;
- обеспечения гарантий безопасности функционирования программного комплекса;

Обозначенные цели достигаются следующим путем:

- консультирование пользователя;
- разработки и выпуска новых версий ПО;
- устранения логических ошибок в работе программного комплекса Vigbo;

## **2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «Vigbo» и устранения неисправностей**

- Оперативное реагирование службы технической поддержки на запросы Пользователей по электронной почте в режиме 5x8
- Неограниченное количество запросов в службу технической поддержки в течение всего времени эксплуатации продуктов
- Дополнительные консультации ведущих специалистов разработчиков и специалистов по внедрению

Электронный адрес службы технической поддержки: [hello@vigbo.com](mailto:hello@vigbo.com)

Заявку на техническую поддержку также можно оставить используя личный кабинет Пользователя

## **3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения «Vigbo»**

Пользователи системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Со стороны ООО “Вигбо” для обеспечения поддержки работоспособности ПО необходимо наличие системного администратора со следующими навыками:

- работа с командной строкой Linux (bash), ssh-клиентом;
- администрирование PostgreSQL и MariaDB (создание резервных копий базы данных, кластеризация);
- администрирование Redis, RabbitMQ;
- управление контейнерами, работа с Docker..

#### **4. Совершенствование программного обеспечения**

Работы по модернизации программного обеспечения Vigbo осуществляются сотрудниками компании ООО «Вигбо».

Программное обеспечение Vigbo регулярно и планомерно развивается: реализуются новые функциональные возможности, производится оптимизация работы, обновление интерфейса.

В рамках модернизации программного обеспечения Vigbo осуществляется модификация программного обеспечения путем выпуска новых версий (релизов), предоставляемых пользователям. Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию программного обеспечения, направляя предложения по усовершенствованию через установленную форму обратной связи.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в программное обеспечение Vigbo будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации программного обеспечения Vigbo выполняются следующие работы:

- Выявление ошибок в функционировании;
- Исправление функциональных ошибок, выявленных в период эксплуатации;
- Модернизация по рассмотренным заявкам от конечного пользователя;
- Модернизация в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- Прием заявок от конечных пользователей на внесение изменений и дополнений; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- Предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.