

# **Общество с ограниченной ответственностью «Инсайдер»**

---

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,  
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ ДЛЯ  
ЭВМ «ИНСАЙДЕР - СИСТЕМА  
МОНИТОРИНГА, КОНТРОЛЯ И  
КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ  
ПЕРСОНАЛА», В ТОМ  
ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,  
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАК ЖЕ  
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,  
НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ  
ПОДДЕРЖКИ.**

## Содержание

Термины и сокращения.....	3
Поддержание жизненного цикла Программы.....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы ...	3
Совершенствование Программы .....	4
Техническая поддержка Программы.....	4
Информация о фактическом наличии у заявителя персонала, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО.....	4
Обслуживание Программы.....	4

## 1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	ИНСАЙДЕР - система мониторинга, контроля и комплексной оценки эффективности работы персонала
Разработчик	Правообладатель Программы

## 2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- 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;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

#### **4. Совершенствование Программы**

Программа регулярно развивается:

- в ней появляются новые дополнительные возможности,
- оптимизируется нагрузка ресурсов ПК,
- обновляется интерфейс.

#### **5. Техническая поддержка Программы**

Если при настройке и работе с решением возникли трудности, пользователь может обратиться в техническую поддержку ООО «Инсайдер».

Для этого необходимо оставить заявку на почте: [support@insiderinfo.ru](mailto:support@insiderinfo.ru)

или обратиться по телефону: 8 (800) 100-45-85

Время работы технической поддержки: с 9:30 до 18:30 (ПН-ПТ). Скорость ответа зависит от загруженности команды и сложности вопроса, но в среднем составляет 5 рабочих дней.

#### **6. Информация о фактическом наличии у заявителя персонала, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО**

Для поддержки задействован следующий персонал правообладателя:

- Системный администратор (1 человек) - отвечает за работу Программы и ресурса размещения Программы.
- Контент-менеджер (1 человек) - отвечает за процесс наполнения и актуализации информации.

#### **7. Обслуживание Программы**

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения осуществляется силами одного штатного сотрудника правообладателя:

- Гарантийное обслуживание Программы – системный администратор (1 человек).
- Техническая поддержка Программы – системный администратор

(1 человек).

- Модернизация Программы – системный администратор (1 человек).