**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков»**

**, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**НА 7 ЛИСТАХ**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта 3](#_Toc118393043)

[Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта 4](#_Toc118393044)

[Информация о персонале, необходимом на стороне клиента, использующего ПО 5](#_Toc118393045)

[Каталог ответов на часто задаваемые вопросы, возникающие при эксплуатации ПО 6](#_Toc118393046)

[Информация о персонале ООО «Лаборатория ЭИ» 6](#_Toc118393047)

[Информация о почтовых адресах фактического нахождения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки 7](#_Toc118393048)

[Информация о дата-центре, в котором развернута облачная версия ПО 7](#_Toc118393049)

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта

«WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков» служит для развития эмоционального интеллекта, прохождения тестирований на определение уровня эмоционального интеллекта и изучение материалов и курсов для развития уровня эмоционального интеллекта с доступом пользователей через Web-браузер.

Поддержание жизненного цикла программного продукта «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков» осуществляется за счет поддержки программного продукта (ПП) (включает выполнение улучшений программного продукта по заявкам, от заказчика и консультации по вопросам использования ПП).

Поддержка ПП необходима для обеспечения отсутствия перерывов в работе платформы по причине невозможности функционирования ПП (нарушения, ошибки в работе ПП, и т.п.).

Поддержка ПП должна быть осуществлена с помощью консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу заказчика и устранением недоработок с помощью поставки обновлений ПП в случае их обнаружения при работе с программным продуктом.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта

1. Техническая поддержка пользователей ПП по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации.

В рамках технической поддержки ПП «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков»

 оказываются следующие услуги:

I. помощь в настройке программного продукта;

II. импорт данных (списки пользователей, данные пользователей) из Excel;

III. коммуникационная поддержка при запуске ПП;

IV. помощь в поиске и устранении проблем при эксплуатации программного продукта;

V. предоставление актуальной документации по эксплуатации и настройке программного продукта.

2. Поставка обновлений и развитие ПП.

Поставка пакетов обновлений продукта осуществляется в рамках развития продукта через устранения найденных программных ошибок, поставки обновлений по запросу от заказчика.

В рамках процедуры поставки обновлений и развития ПП «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков» осуществляется:

I. Cбор требований и запросов от заказчиков на осуществление доработок.

II. Cогласование с заказчиком функциональных требований и сроков осуществляемых доработок.

III. Выявление, учет и исправление ошибок в ПП «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков».

IV. Поставка пакетов обновлений для программного продукта «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков».

Информация о персонале, необходимом на стороне клиента, использующего ПО

Использование программного продукта подразумевает наличие двух ключевых ролей:

* Специалист технической поддержки, осуществляющего сопровождение программного продукта;
* Менеджер проекта, осуществляющего настройку механик программного продукта (создание групп, приглашение пользователей, публикация материалов).

Техническое сопровождение программного пакета должна осуществляться техническим специалистом, обладающим навыками работы с целевой операционной системой, на которой развернут программный продукт, а также навыками работы с базой данных MySQL.

Менеджер проекта должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПП «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство ПП «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков», размещенное на сайте https://cabinet.way2wei.ru/faq, также опционально посмотреть видео, в котором представлено знакомство с возможностями платформы.

Каталог ответов на часто задаваемые вопросы, возникающие при эксплуатации ПО

Организован в виде онлайн-базы ответов на вопросы, размещенной на сайте <https://cabinet.way2wei.ru/faq>, которая регулярно пополняется и актуализируется.

Информация о персонале ООО «Лаборатория ЭИ»

В штате ООО «Лаборатория ЭИ» предусмотрены следующие штатные единицы (по состоянию на 2022 год):

* Специалист технической поддержки – 1 чел.
* Менеджер проекта (внутренний коммуникатор) – 1 чел.
* Разработчик – 3 чел.

Информация о почтовых адресах фактического нахождения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки

121205, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОЖАЙСКИЙ, ТЕР СКОЛКОВО ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА, Б-Р БОЛЬШОЙ, Д. 42 СТР.1, ЭТАЖ 4, ПОМЕЩ. 88.

Информация о дата-центре, в котором развернута облачная версия ПО

Облачная версия ПО развернута в Яндекс.облаке https://cloud.yandex.ru/