

**ООО «АИСА»**

**Утверждаю  
Генеральный директор**

**ООО «АИСА»**

\_\_\_\_\_  
**Ю.С. Смолина**

**« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.**

**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ АИПЛАН**

**ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**



г. Москва

2025 г.

## **Общие положения**

Настоящий документ (далее – «Описание») содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение «Система управления проектами АИПлан» (далее – «ПО»).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование ПО, программное обеспечение, необходимое для функционирования ПО, и язык программирования, на котором написана ПО.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию ПО.

## Содержание

1. Общие сведения.....	4
2. Поддержание жизненного цикла программы.....	6
3. Информация о персонале.....	9

## 1. Общие сведения

АИПлан — это современный инструмент, предназначенный для управления проектами и задачами, а также для улучшения командного взаимодействия. Продукт предоставляет удобные инструменты для планирования, отслеживания и выполнения задач, а также для совместной работы внутри команды.

Система разработана для малых, средних команд и для крупных организаций, которые стремятся оптимизировать рабочие процессы, улучшить коммуникацию и повысить продуктивность.

### Основные функции АИПлан

#### 1. Управление задачами:

- Создание задач с указанием сроков, приоритетов и ответственных лиц.
- Возможность связать задачи между друг другом для более детального планирования.
- Назначение ролей и прав доступа для участников проекта.
- Отслеживание статуса выполнения задач в реальном времени.
- Работа с документами:
- Возможность создания и хранения документов прямо в системе.
- Удобный текстовый редактор для редактирования документов.
- Организация документов по папкам и проектам для удобного доступа.

#### 2. Формы:

- Создание форм для сбора обратной связи или данных.
- Генерация уникальных ссылок на формы, которые можно отправлять пользователям (как внутри команды, так и внешним участникам).
- Автоматическое сохранение полученных данных в системе.

#### 3. Календарь:

- Интерактивный календарь для просмотра всех задач и мероприятий по дням, неделям или месяцам.
- Возможность фильтрации задач по ответственным лицам, проектам

или статусам.

#### 4. Видеозвонки и конференции:

- Встроенный инструмент для видеозвонков прямо в системе.
- Возможность организовывать встречи с участниками команды без необходимости использования сторонних приложений.
- Поддержка экранного взаимодействия: демонстрация экрана во время звонков.

- Запись встреч для последующего просмотра или анализа.

#### 5. Интеграции:

- Возможность экспорта данных в форматах .docx, .pdf.
- Возможность импорта данных из Jira.

#### 6. Отчеты и аналитика:

- Отслеживание активности пользователей по проектам.

#### 7. Уведомления и напоминания:

- Настраиваемые уведомления о новых задачах и любых изменениях в них.
- Поддержка уведомлений через email, Telegram и внутри системы.

Система АИПлан позволяет объединить управление задачами, коммуникацию, совместную работу над документами и планирование в одном месте, что делает её универсальным инструментом для повышения эффективности работы команды.

## **2. Поддержание жизненного цикла программы**

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО.

### **2.1. Назначение сопровождения ПО**

Сопровождение ПО позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей ПО и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

### **2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО**

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение ПО включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации письменно по запросу Пользователя;
- обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение Пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

#### **2.2.1. Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей по вопросам установки, настройки и эксплуатации программного обеспечения по запросу, который можно отправить непосредственно из ПО.

Для оказания технической поддержки ПО пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [aiplan@aisa.ru](mailto:aiplan@aisa.ru)

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в системе.

Решение запроса технической поддержки ПО производится в течение 24 часов с момента регистрации и уведомление об этом пользователя, либо с момента получения дополнительной информации необходимой для решения возникшей проблемы

### **2.2.2. Проведение модернизации ПО**

Проведение модификации ПО в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Пользователей с выпуском новых версий ПО, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий ПО, полученных в результате модификации.

ПО регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

### **2.2.3. Восстановление данных**

Восстановление данных ПО осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора ПО, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление

данных осуществляется из резервной копии файла данных, созданном на основании принятой политики резервного копирования.

#### **2.2.4. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

Устранение неисправностей в ПО осуществляется в рамках процесса технической поддержки и включает:

- анализ поступающих обращений пользователей о выявленных ошибках и сбоях в работе ПО;
- диагностику причин возникновения неисправностей;
- разработку и тестирование исправлений;
- выпуск обновлений, устраняющих выявленные ошибки;
- документирование исправленных ошибок и предоставление пользователям рекомендаций по их предотвращению.

Исправления критических ошибок, влияющих на работоспособность системы, выпускаются в приоритетном порядке. Менее значительные ошибки исправляются в плановом порядке при выпуске новых версий ПО.

#### **2.2.5. Совершенствование ПО**

ПО регулярно развивается в рамках плана модернизации, который включает:

- улучшение существующего функционала на основе анализа опыта эксплуатации;
- оптимизацию производительности и скорости работы;
- адаптацию к изменениям в законодательстве и нормативных требованиях;
- внедрение новых технологий и алгоритмов для повышения эффективности работы ПО;
- реализацию пожеланий пользователей, если они соответствуют стратегии развития ПО.

Обновления, включающие новые функции и улучшения, выходят в рамках запланированных релизов. Каждое обновление проходит тестирование на совместимость и стабильность перед выпуском в эксплуатацию.

### **3. Информация о персонале**

#### **3.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО на рабочих местах пользователей**

Пользователи ПО должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- иметь опыт работы с веб-приложениями;
- уметь работать с электронной документацией;
- понимать основы управления задачами;
- ознакомиться с руководством пользователя ПО.

#### **3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей ПО;
- знание особенностей работы с ПО;
- знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
- знание языков программирования: Go Programming Language, Javascript, TypeScript;
- знание реляционных БД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Создание, изменения, модернизация Системы управления проектами АИПлан осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «АИСА». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.