



IQNIX LINK

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного
обеспечения**

Версия инструкции от 03.09.2023

© 2023 ООО «Айкьюникс Тек»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «IQNIX LINK»	3
1.1. Поставка ПО «IQNIX LINK».....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	4
3. Совершенствование программного обеспечения.....	5
4. Техническая поддержка	6
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	7
5.1. Персонал ООО «Айкьюникс Тек», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку Системы сокращения ссылок	7

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «IQNIX LINK»

Поддержка жизненного цикла программного обеспечения «IQNIX LINK» обеспечивается путем его непрерывного обслуживания и обновлений в соответствии с установленным планом разработки ПО и запросами клиентов.

Помимо этого, поддержка жизненного цикла программного обеспечения «IQNIX LINK» также осуществляется за счет регулярного сопровождения и обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и запросами клиентов.

В рамках предоставляемой технической поддержки программного обеспечения мы предлагаем следующие услуги:

- Помощь в настройке и администрировании.
- Объяснение функционала модулей программного обеспечения и оказание помощи в их использовании.
- Внесение изменений в программное обеспечение в соответствии с требованиями Заказчика.
- Предоставление документации и руководств пользователя.

1.1. Поставка ПО «IQNIX LINK»

IQNIX LINK поставляется клиентам в виде веб-портала, и размещается на оборудовании заказчика.

Всем клиентам доступны обновления продукта.

Документация находится на сайте компании разработчика.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу support@iqnix.tech.

3. Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить техническое предложение на портал технической поддержки на электронную почту support@iqnix.tech.

Предложение будет рассмотрено, в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

4. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки ПО пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@iqnix.tech.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Администраторы «IQNIX LINK» должны обладать навыками работы с административной панелью.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения «IQNIX LINK»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «IQNIX LINK»;

5.1. Персонал ООО «Айкьюникс Тек», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку Системы сокращения ссылок

Должность	Количество сотрудников	Задачи
Системный администратор	1	управление сервером, мониторинг ошибок на IP адрес, обработка запросов и поток сессий на адрес, обслуживание оборудования (сервер должен работать круглосуточно)

Фронтенд-разработчик	1	усовершенствование внешней части сайта
Бэкенд-разработчик	1	управление всеми исходниками и информациями проекта, улучшение и создание базы данных, управление ими, работа с интеграцией с внешними сервисами и т.д.
Специалист технической поддержки	2	ответ на интересующие вопросы, помощь при возникновении проблем