

Общество с ограниченной ответственностью «Складно»  
ИНН/КПП 9731078062/ 773001001  
Юридический адрес: 121096, Россия, г. Москва,  
вн.тер.г. муниципальный округ Филевский парк,  
ул. Василисы Кожиной, д. 12, помещ. 1  
Фактический адрес:  
123022, г. Москва, Столярный переулок д. 3к 13, 4 этаж  
Тел.+7 (800) 500-21-34  
e-mail: support@skladno.com  
<https://www.skladno.com>

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Москва 2024

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения .....	2
1.1. Поставка программного обеспечения .....	2
1.2. Обновление программного обеспечения .....	2
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения..	3
3. Совершенствование программного обеспечения .....	4
4. Техническая поддержка .....	5
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности .....	6
6. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности .....	7
7. Информация о фактических адресах .....	9

## 1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

### 1.1. Поставка программного обеспечения

Платформа по бронированию и автоматизации кладовок у дома и складов по хранению вещей «СКЛАДНО» поставляется клиентам в виде облачной версии, не использует локальные мощности, и размещается на удаленных серверах компании ООО «Складно».

Всем клиентам доступны обновления продукта.

### 1.2. Обновление программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла платформы по бронированию и автоматизации кладовок у дома и складов по хранению вещей «СКЛАДНО» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов и партнёров.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке ;
- описание функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- доработка ПО под требования Заказчика.

## 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 адрес электронной почты [support@skladno.com](mailto:support@skladno.com) или по телефону +7 (800) 500-21-34.

### 3. Совершенствование программного обеспечения

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

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить техническое предложение на адрес электронной почты [support@skladno.com](mailto:support@skladno.com)

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 выделен единый номер технической поддержки +7 (800) 500-21-34 .

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@skladno.com](mailto:support@skladno.com)

## 5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Разработчики Платформы по бронированию и автоматизации кладовок у дома и складов по хранению вещей «СКЛАДНО» должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Linux, работе с программным обеспечением для автоматизации развёртывания и управления приложениями в средах с поддержкой контейнеризации Docker. Иметь опыт разработки программного обеспечения на языке PHP и JavaScript.

Администраторы и иной персонал со стороны пользователей платформы для работы с платформой не требуются.

## 6. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Администраторы и иной персонал со стороны пользователей платформы для работы с платформой не требуются.

6.1. Персонал ООО «Складно, осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку Платформы по бронированию и автоматизации кладовок у дома и складов по хранению вещей «СКЛАДНО»

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Руководитель группы разработки и поддержки информационных технологий	1	Создание и реализация ИТ-стратегии по развитию команды, инфраструктуры и процессов. Оптимизация архитектуры и инфраструктуры компании. Распределение нагрузки между участниками команды с учетом приоритетов и компетенций, формирование недельных спринтов.
Заместитель руководителя группы разработки и поддержки информации	1	Взаимодействие с отделом разработки и тестирования. Сбор потребностей и задач. Разработка ТЗ, календарных планов. Описание бизнес-процессов. Контроль сроков исполнения задач (как бизнеса, так и команд разработчиков).
Ведущий разработчик Web и мультимедийных приложений	1	Основные навыки - управление обработкой запросов в области ИТ сотрудников, клиентов и партнеров организации - управление работами по созданию (модификации) и сопровождению информационных ресурсов; - проведение тестирования и исследование результатов.
Разработчик Web и мультимедийных приложений	2	Основные навыки - управление работами по созданию (модификации) и сопровождению информационных ресурсов; - проведение тестирования и исследование результатов.

Тестирующий ПО	1	Написание автотестов. Контроль качества ПО. Проведение ручного тестирования.
----------------	---	--

## 7. Информация о фактических адресах

7.1. Фактический адрес размещения разработчиков Платформы по бронированию и автоматизации кладовок у дома и складов по хранению вещей «СКЛАДНО»

123022, г. Москва, Столярный переулок д. 3к 13, 4 этаж Тел: 8 (800) 500-21-34

7.2. Фактический адрес размещения службы поддержки Платформы по бронированию и автоматизации кладовок у дома и складов по хранению вещей «СКЛАДНО»

123022, г. Москва, Столярный переулок д. 3к 13, 4 этаж Тел: 8 (800) 500-21-34

7.3. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки Платформы по бронированию и автоматизации кладовок у дома и складов по хранению вещей «СКЛАДНО»

123022, г. Москва, Столярный переулок д. 3к 13, 4 этаж Тел: 8 (800) 500-21-34