

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла

ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Soloway

2025 г.

Введение

В настоящем документе под программным обеспечением (далее – «ПО») понимается программное обеспечение Soloway, правообладателем которого является Акционерное общество «Интернест» (далее – АО «Интернест»).

Настоящий документ подготовлен в целях предоставления информации для формирования заявления о включении сведений о ПО в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных¹.

Документ отражает ключевые этапы жизненного цикла программного продукта, включая процессы его проектирования, разработки, тестирования, а также сопровождения и технической поддержки. Информация, содержащаяся в документе, обеспечивает прозрачность и системность описания процессов и регламентов, применяемых при создании и поддержке программного обеспечения Soloway.

Оглавление

1. Процессы реализации (разработки) ПО Soloway
 - 1.1. Проектирование
 - 1.2. Конструирование
 - 1.3. Тестирование
2. Процессы совершенствования и поддержки ПО Soloway
 - 2.1. Менеджмент конфигурации ПО
 - 2.2. Процесс решения проблем в ПО, устранение неисправностей
 - 2.3. Техническая поддержка пользователей

¹ Указанную информацию необходимо предоставлять с 01 января 2023 года в связи с принятием Постановления Правительства РФ от 28 декабря 2022 № 2461 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2015 № 1236.

1. Процессы реализации (разработки) программного обеспечения Soloway

1.1. Проектирование

Проектирование программного обеспечения представляет собой ключевой этап разработки, на котором создаётся архитектурный и технический проект. В рамках этого процесса формируется подробное техническое задание, четко описывающее основные составные части ПО, функциональные возможности, а также требования и ограничения, предъявляемые к системе. В результате успешного завершения проектирования осуществляется чёткое определение внутренних и внешних интерфейсов каждого модуля программного обеспечения, что позволяет обеспечить их корректное взаимодействие и интеграцию на следующих этапах разработки.

1.2. Конструирование

Этап конструирования включает в себя реализацию всех запланированных в ходе проектирования модулей программного обеспечения. В процессе конструирования определяются и формулируются критерии верификации, которые служат основой для проверки соответствия каждого программного компонента заявленным требованиям. Одновременно с этим происходит непосредственная разработка программных модулей, после чего выполняется комплексная верификация с целью подтверждения их технической и функциональной совместимости с установленными стандартами и требованиями проекта.

1.3. Тестирование

Тестирование программного обеспечения представляет собой важный процесс, обеспечивающий проверку работоспособности и соответствия готового продукта требованиям технического задания. Результатом успешного тестирования становится формализованное определение критериев качества и функциональной полноты комплектованного программного продукта. В ходе тестирования создаются и фиксируются подробные отчёты с результатами проведённых проверок. Помимо первичного тестирования, разрабатывается и применяется тщательно продуманная стратегия повторного тестирования, которая активируется при необходимости внесения изменений или доработок, тем самым обеспечивая высокого уровня надёжность и стабильность программного комплекса.

2. Процессы совершенствования и поддержки программного обеспечения Soloway

2.1. Менеджмент конфигурации программного обеспечения

Постоянное совершенствование и актуализация программного обеспечения является неотъемлемой частью жизненного цикла продукта Soloway. Все доработки, обновления и модернизации выполняются командой разработчиков в соответствии с тщательно разработанным и регулярно актуализируемым планом улучшений. Для полноценной поддержки и сопровождения ПО в составе компании работают высококвалифицированные специалисты: штат разработчиков-профессионалов, а также отдел эксплуатации (технической поддержки), обладающих соответствующими компетенциями и опытом. Такой

состав позволяет эффективно обеспечивать качество, стабильность и своевременность обновлений всего программного комплекса.

2.2. Процесс решения проблем в программном обеспечении и устранение неисправностей

В ходе эксплуатации программного продукта могут выявляться различные неисправности и недостатки, которые требуют оперативного и качественного устранения. Компания применяет эффективный подход, предусматривающий как массовое обновление программного обеспечения, охватывающее всех пользователей, так и точечное устранение проблем, возникающих индивидуально и заявляемых пользователями через службу технической поддержки. Такой гибкий механизм позволяет минимизировать время простоя и гарантировать бесперебойную работу ПО.

2.3. Техническая поддержка пользователей

Команда специалистов отдела эксплуатации (технической поддержки) располагается по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Савушкина, д. 83, корпус 3, литера А. Отдела эксплуатации (технической поддержки) работает в будние дни с понедельника по пятницу, с 10:00 до 19:00 по московскому времени, что обеспечивает удобное время для получения консультаций и решения возникающих вопросов. Все обращения, направленные на электронный почтовый адрес account@soloway.ru, обрабатываются в порядке очереди, и ответы на них предоставляются в письменной форме, за исключением выходных и праздничных дней. Такой подход позволяет оперативно реагировать на запросы пользователей и поддерживать высокий уровень обслуживания.