

Индивидуальный предприниматель Графкин Дмитрий Валентинович
ИНН/ОГРНИП 773127665100/316774600316950
Адрес: 143180, Московская область, Одинцовский городской округ,
г. Звенигород, проезд Ветеранов 10к1 кв 138
e-mail: office@vexilpro.ru
<https://www.vexilpro.ru>

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование программного
обеспечения «VexilPro CRM»**

Москва

2025

Содержание

| | |
|---|---|
| 1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «VexilPro CRM» | 3 |
| 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения | 3 |
| 3. Совершенствование программного обеспечения | 3 |
| 4. Техническая поддержка | 3 |
| 5. Персонал, осуществляющей совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку VexilPro CRM. | 4 |
| 6. Фактический адрес размещения разработчиков «VexilPro CRM» | 5 |
| 7. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки «VexilPro CRM» | 5 |

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «VexilPro CRM»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «VexilPro CRM» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помочь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помочь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

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 <https://www.vexilpro.ru/#support>.

3. Совершенствование программного обеспечения

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

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствованию на необходимо направить техническое предложение через форму технической поддержки адресу <https://www.vexilpro.ru/#support> или электронной почтой office@vexilpro.ru

Предложение эффективности будет рассмотрено и 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 8 (800) 555-35-35.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу office@vexilpro.ru или в через форму технической поддержки адресу <https://www.vexilpro.ru/#support>.

5. Персонал, осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку VexilPro CRM.

| Должность | Количество сотрудников | Ключевые навыки |
|-------------------------------------|------------------------|---|
| Технический директор | 1 | Создание и реализация ИТ-стратегии по развитию команды, инфраструктуры и процессов; оптимизация архитектуры и инфраструктуры компании. |
| Руководитель проекта | 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); распределение нагрузки между участниками команды с учетом приоритетов и компетенций, формирование недельных спринтов. |
| Архитектор программного обеспечения | 1 | Высокий уровень владения языком программирования Python; понимание аспектов информационной безопасности разрабатываемых решений; опыт проектирования архитектуры сложных решений; знание и опыт практического применения технологий: баз данных, серверов приложений, брокеров сообщений и интеграционных шин, и других. |
| Ведущий системный программист | 1 | Программирование сетевых приложений (TCP/IP); владение командной строкой Linux (bash); глубокое понимание принципов функционирования ОС Linux; Web сервера - Nginx. |
| Ведущий программист | 1 | Практики разработки: CI, CD, TDD, Automated tests, Code Review; владение командной строкой Linux (bash); Высокий уровень владения языком программирования Python; опыт написания юнит тестов (py.test, mock и т. п.); отличные знания: HTML, CSS, Javascript, Vue.js, PHP, Laravel. |
| Тестировщик ПО | 1 | Написание автотестов; контроль качества ПО; проведение ручного тестирования. |
| Инженер технической поддержки | 1 | Навыки работы с операционной системой Linux; навыки диагностики сетевых проблем; понимание принципов работы OSI; поддержка пользователей: консультирование пользователей по работе с системой, обработка входящих запросов по работе с системой (ошибки, неисправности, запросы на доработку и т.д.). |

| | | |
|-------------------------|---|--|
| Системный администратор | 1 | Знание MariaDB на уровне администратора; навыки администрирования ОС Linux; работа с системами виртуализации KVM; настройка веб-сервера Nginx. |
|-------------------------|---|--|

6. Фактический адрес размещения разработчиков «VexilPro CRM»

143180, Московская область, Одинцовский городской округ, г. Звенигород, проезд Ветеранов 10к1 кв 138

7. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки «VexilPro CRM»

143180, Московская область, Одинцовский городской округ, г. Звенигород, проезд Ветеранов 10к1 кв 138