

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,  
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО  
ПРОДУКТА «WAY2WEI (Way to Working Emotional  
Intelligence) – платформа оценки и развития  
эмоционального интеллекта человека и корпорации  
как фундамента гибких навыков»  
, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ  
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ  
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО  
ПРОДУКТА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ  
ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, А ТАКЖЕ  
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,  
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ  
ПОДДЕРЖКИ  
НА 7 ЛИСТАХ**

# СОДЕРЖАНИЕ

|   |   |
|---|---|
| Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта                                   | 3 |
| Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта.....  | 4 |
| Информация о персонале, необходимом на стороне клиента, использующего ПО .....  | 5 |
| Каталог ответов на часто задаваемые вопросы, возникающие при эксплуатации ПО.....                                       | 6 |
| Информация о персонале ООО «Лаборатория ЭИ».....  | 6 |
| Информация о почтовых адресах фактического нахождения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки ..... | 7 |
| Информация о дата-центре, в котором развернута облачная версия ПО .....   | 7 |

## **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта**

«WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков» служит для развития эмоционального интеллекта, прохождения тестирований на определение уровня эмоционального интеллекта и изучение материалов и курсов для развития уровня эмоционального интеллекта с доступом пользователей через Web-браузер.

Поддержание жизненного цикла программного продукта «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков» осуществляется за счет поддержки программного продукта (ПП) (включает выполнение улучшений программного продукта по заявкам, от заказчика и консультации по вопросам использования ПП).

Поддержка ПП необходима для обеспечения отсутствия перерывов в работе платформы по причине невозможности функционирования ПП (нарушения, ошибки в работе ПП, и т.п.).

Поддержка ПП должна быть осуществлена с помощью консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу заказчика и устранением недоработок с помощью поставки обновлений ПП в случае их обнаружения при работе с программным продуктом.

## **Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта**

1. Техническая поддержка пользователей ПП по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации.

В рамках технической поддержки ПП «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков»

оказываются следующие услуги:

- I. помощь в настройке программного продукта;
  - II. импорт данных (списки пользователей, данные пользователей) из Excel;
  - III. коммуникационная поддержка при запуске ПП;
  - IV. помощь в поиске и устранении проблем при эксплуатации программного продукта;
  - V. предоставление актуальной документации по эксплуатации и настройке программного продукта.
2. Поставка обновлений и развитие ПП.

Поставка пакетов обновлений продукта осуществляется в рамках развития продукта через устранения найденных программных ошибок, поставки обновлений по запросу от заказчика.

В рамках процедуры поставки обновлений и развития ПП «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков» осуществляется:

- I. Сбор требований и запросов от заказчиков на осуществление доработок.
- II. Согласование с заказчиком функциональных требований и сроков осуществляемых доработок.

- III. Выявление, учет и исправление ошибок в ПП «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков».
- IV. Поставка пакетов обновлений для программного продукта «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков».

### **Информация о персонале, необходимом на стороне клиента, использующего ПО**

Использование программного продукта подразумевает наличие двух ключевых ролей:

- Специалист технической поддержки, осуществляющего сопровождение программного продукта;
- Менеджер проекта, осуществляющего настройку механик программного продукта (создание групп, приглашение пользователей, публикация материалов).

Техническое сопровождение программного пакета должна осуществляться техническим специалистом, обладающим навыками работы с целевой операционной системой, на которой развернут программный продукт, а также навыками работы с базой данных MySQL.

Менеджер проекта должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПП «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство ПП «WAY2WEI (Way to Working Emotional Intelligence) – платформа оценки и

развития эмоционального интеллекта человека и корпорации как фундамента гибких навыков», размещенное на сайте <https://cabinet.way2wei.ru/faq>, также опционально посмотреть видео, в котором представлено знакомство с возможностями платформы.

## **Каталог ответов на часто задаваемые вопросы, возникающие при эксплуатации ПО**

Организован в виде онлайн-базы ответов на вопросы, размещенной на сайте <https://cabinet.way2wei.ru/faq>, которая регулярно пополняется и актуализируется.

## **Информация о персонале ООО «Лаборатория ЭИ»**

В штате ООО «Лаборатория ЭИ» предусмотрены следующие штатные единицы (по состоянию на 2022 год):

- Специалист технической поддержки – 1 чел.
- Менеджер проекта (внутренний коммуникатор) – 1 чел.
- Разработчик – 3 чел.

**Информация о почтовых адресах фактического нахождения  
инфраструктуры разработки, разработчиков и службы  
поддержки**

121205, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ  
МОЖАЙСКИЙ, ТЕР СКОЛКОВО ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА, Б-Р  
БОЛЬШОЙ, Д. 42 СТР.1, ЭТАЖ 4, ПОМЕЩ. 88.

**Информация о дата-центре, в котором развернута облачная  
версия ПО**

Облачная версия ПО развернута в Яндекс.облаке <https://cloud.yandex.ru/>