



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА  
«МИП»

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «МИП»	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «МИП»	4
3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	8

## 1. Описание процессов, осуществляющих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «МИП»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «МИП» осуществляется за счёт сопровождения программного обеспечения в течении всего периода эксплуатации. Это выполняется при выполнении следующих работ.

### 1.1. Разработка и обновление функциональности

Команда разработчиков регулярно анализирует потребности пользователей, определяет новые требования и внедряет обновления, которые обеспечивают стабильность и улучшение работы ПО «МИП».

### 1.2. Техническая поддержка

Служба технической поддержки доступна в рабочие дни и готова решать возникающие проблемы пользователей. Поддержка осуществляется через систему обращения по электронной почте, Телеграмм или телефону.

### 1.3. Тестирование и контроль качества

Процесс тестирования включает проверку новых функций, исправление ошибок и улучшение производительности системы. Тестирование проводится на разных этапах разработки, чтобы гарантировать стабильность и безопасность ПО «МИП».

### 1.4. Документация и обучение

Документация по использованию ПО «МИП» постоянно обновляется и включает подробные инструкции по настройке, интеграции, использованию API и другим аспектам работы с программой. Также предусмотрены обучающие материалы для пользователей.

### 1.5. Информация о процессе разработки

Программное обеспечение МИП разрабатывается российской компанией ООО «НИЦ СТРАТКОМ» по адресу: Пионерская ул., 1/4, Королёв. Процесс разработки включает в себя:

- + разработку новых модулей и функций как для реализации различных бизнес-функций, так и в части поддержки новых мобильных устройств;
- + комплексное интеграционное тестирование;
- + исправление найденных ошибок;
- + исправление проблем совместимости;
- + разработку документации и инструкций

Создание, изменение, модернизация ПО «МИП» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «НИЦ СТРАТКОМ» в количестве 5 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

### 1.6. Информация о процессе сопровождения

Контактные данные для обращения по вопросу технической поддержки тел. +7-977-687-71-96; [office@comstrategy.org](mailto:office@comstrategy.org).

1.7. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Число сотрудников (DevOps) необходимых для поддержки ПО «МИП» определяется исходя из расчета 1 сотрудник на 10 экземпляров ПО «МИП».



## 2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «МИП»

В рамках проекта внедрения и дальнейшей технической поддержки программного обеспечения «МИП» оказываются следующие услуги.

### 2.1. Консультации по вопросам использования ПО «МИП» и интеграции с другими системами

Этот вид услуг предполагает предоставление информации и рекомендаций по правильному использованию программного обеспечения и его интеграции с другими системами и приложениями. Специалисты могут помочь определить наиболее эффективные способы взаимодействия «МИП» с существующими решениями и предоставить советы по оптимизации рабочих процессов.

### 2.2. Разработка и внедрение новых функций по запросу заказчика

В рамках сопровождения ПО «МИП» заказчики могут запросить разработку и внедрение дополнительных функций, которые не доступны в стандартной версии программы. Это позволяет заказчикам получить индивидуальные решения, адаптированные под их конкретные потребности и бизнес-цели.

### 2.3. Обеспечение информационной безопасности и защиты данных пользователей

Обеспечение информационной безопасности включает в себя регулярный мониторинг и анализ угроз, разработку и внедрение средств защиты, а также обучение пользователей по вопросам безопасности. Команда «МИП» тесно сотрудничает с заказчиками для обеспечения защиты их данных и предотвращения возможных нарушений.

### 2.4. Регулярное обновление документации и обучающих материалов

Поддержка актуальности документации и обучающих материалов важна для обеспечения успешного использования ПО «МИП» пользователями. Команда постоянно обновляет справочные материалы, инструкции и руководства, а также разрабатывает новые обучающие материалы, учитывая изменения в функциональности ПО "МИП" и потребности пользователей. Это может включать видеоуроки, вебинары и семинары, а также текстовые материалы с пошаговыми инструкциями.

## 2.5. Техническая поддержка на всех этапах использования ПО "МИП"

Техническая поддержка предоставляется пользователям на всех этапах использования программного обеспечения, начиная с установки и настройки, и до решения возникающих проблем и вопросов в процессе эксплуатации. Специалисты технической поддержки доступны через различные каналы связи, включая систему тикетов, онлайн-чат и электронную почту. Они обеспечивают своевременное решение проблем, помогают оптимизировать процессы и обеспечивают удовлетворение потребностей пользователей.

### 3. Информация о персонале

Специалисты, участвующие в разработке продукта и обеспечении поддержки жизненного цикла ПО:

#### 3.1. Разработчики

Команда разработчиков состоит из опытных специалистов, владеющих различными технологиями и языками программирования. Они отвечают за создание, оптимизацию и обновление функциональности ПО «МИП».

#### 3.2. Тестировщики

Тестировщики проверяют работу программного обеспечения на различных этапах разработки, обнаруживают и сообщают о найденных ошибках, а также контролируют качество выпускаемых обновлений.

#### 3.3. Технические писатели

Технические писатели создают и обновляют документацию по использованию ПО «МИП», включая руководства, инструкции и справочные материалы. Они также могут участвовать в подготовке обучающих материалов и проведении семинаров.

#### 3.4. Специалисты по поддержке

Специалисты технической поддержки обеспечивают помощь пользователям в решении возникающих проблем и консультируют по вопросам использования и интеграции ПО «МИП». Они также собирают отзывы и предложения от пользователей для улучшения продукта.

#### 3.5. Менеджеры проекта

Менеджеры проекта координируют работу команды, обеспечивают соблюдение сроков и контролируют качество работы. Они также участвуют в планировании и распределении ресурсов, анализе требований и принятии решений о дальнейшем развитии ПО "МИП".