



ИНН 7710389659
КПП 773101001

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения.

«СУУ ИПиМБ — Система управленческого учета для индивидуальных предпринимателей и малого бизнеса».

г. Москва

2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «СУУ ИПиМБ»	3
1.1.	Поставка ПО «СУУ ИПиМБ»	3
2.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	3
3.	Совершенствование программного обеспечения	3
4.	Техническая поддержка	3
5.	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности	3
5.1.	Персонал ООО «МГ ГРУПП», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку «СУУ ИПиМБ»	4
6.	Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «СУУ ИПиМБ»	4



1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «СУУ ИПиМБ»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «СУУ ИПиМБ» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- доработка ПО под требования Заказчика;
- предоставление документации.

1.1. Поставка ПО « СУУ ИПиМБ »

ПО «СУУ ИПиМБ» поставляется клиентам в виде доступа к WEB-ресурсу, которая размещена на выделенных серверах разработчика.

Всем клиентам доступны обновления продукта. Документация находится на сайте компании разработчика.

Объем хранения документов ограничен согласно тарифному плану.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу support@m-g-group.ru.

3. Совершенствование программного обеспечения

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

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить техническое предложение на электронной почтой support@m-g-group.ru.

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 8 (499) 661-93-63.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@m-g-group.ru.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения «СУУ ИПиМБ»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «СУУ ИПиМБ».

5.1. Персонал ООО «МГ ГРУПП», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку «СУУ ИПиМБ»

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 проектов	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 PHP; 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.
Программист	1	Владение командной строкой Linux (bash); Опыт написания юнит тестов (py.test, mock и т. п.); Опыт работы с реляционными БД, знание SQL; Отличные знания: HTML, CSS, JavaScript, PHP.
Технический писатель	1	Разработка программной документации (ТЗ, технические проекты, эксплуатационная документация - руководства пользователя и администратора, правил эксплуатации и пр.) в соответствии с требованиями ГОСТ, а также внутренними стандартами

6. Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «СУУ ИПиМБ»

121596, г. Москва, улица Горбунова, дом 2, стр 3, пом. II, ком. 19, офис Н07, этаж 3.
Тел: 8 (499) 661-93-63.