

Общество с ограниченной ответственностью “Интернет Лид”
ИНН: 7838460577; ОГРН: 1117847228982
194292, г. Санкт-Петербург, ул. Домостроительная, д. 16 Е, пом. 21
e-mail: info@mymapa.ru
Контактный номер телефона: +78129068026

**Программный комплекс для автоматизации документооборота и
сетевого взаимодействия участников дошкольной
образовательной деятельности - мобильное приложение и
веб-сервис “МАПА”**

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения,
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование программного
обеспечения**

**Санкт-Петербург
2021 год**

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие сведения о программном обеспечении	3
1.1.	Термины и сокращения	3
1.2.	Язык программирования	3
2.	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения	4
2.1.	Назначение сопровождения программного обеспечения	4
2.2.	Сервисные процессы сопровождения ПО	4
2.3.	Техническая поддержка пользователей	4
3.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	5
4.	Совершенствование (модернизация) программного обеспечения	5
5.	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности	5
6.	Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки	6

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программный комплекс для автоматизации документооборота и сетевого взаимодействия участников дошкольной образовательной деятельности - мобильное приложение и веб-сервис “МАПА” - это программное обеспечение, предназначенное для решения задач по всестороннему информированию участников образовательного процесса о ходе и реализации образовательной программы, а также для автоматизации отчетности образовательного учреждения в зависимости от типа учреждения и оказываемых услуг.

В число отчетов входят: мониторинг качества образовательных услуг и успеваемости обучающихся, результаты для самообследования образовательной организации, отчет о питании, времени сна и прогулки детей в детских садах, журнал наблюдений за детьми, индивидуальные электронные карты развития детей, отчет посещаемости детей, расчет заработной платы сотрудников организации, дневник наблюдений за детьми, меню дня и аппетит, расписание, посещаемость и мониторинг дополнительного образования и т.д.

В функциональные возможности программного обеспечения входят: размещение объявлений, сообщений, комментариев, регистрация организаций, проверка прав доступа, обмен фото- и видеоматериалами, выставление счетов за дополнительные услуги, а также иные.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программный комплекс для автоматизации документооборота и сетевого взаимодействия участников дошкольной образовательной деятельности - мобильное приложение и веб-сервис “МАПА”.
Разработчик	Правообладатель ПО - Общество с ограниченной ответственностью “Интернет Лид”.
Пользователь	Физическое лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- Objective-C;
- Python (django);
- Java.

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала приложения в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения;
- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО

Отдельно стоит отметить, что в рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций пользователям ПО по их запросу.

2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу;

- обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

2.3. Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер +7 (812) 906-80-26. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу help@mupara.ru. Кроме того, Разработчик предоставил пользователям возможность обратиться с вопросами в чат Whats'Up по телефону +7 (812) 906-80-26 или в чат на сайте mapa.rus (в правом нижнем углу).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в системе.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

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

1. Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3 (посредством телефонного разговора/переписки по электронной почте/обращения в чат и т.д.).

4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

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

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить техническое предложение в

портал технической поддержки на электронную почту help@mumara.ru. Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО в обновлении.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы с персональным компьютером (веб-браузерами)/мобильным устройством (с операционной системой Android/iOS) на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администратор ПО: - лицо, имеющее доступ к администрированию и сопровождению ПО, к которому предъявляются следующие требования:

- Опыт администрирования более 1 года;
- Знания и опыт администрирования операционных систем linux;
- Опыт работы с nginx, Git, с SQL и NoSQL базами данных
- Обладание такими навыками, как: PostgreSQL, Linux, Python, Git, SQL, Администрирование серверов Linux, GitLab, CI / CD;

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое Разработчиком системы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения;
- документация по эксплуатации программного обеспечения.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки (в т.ч. технической) пользователей ПО и модернизации ПО, соответствующие следующим требованиям:

- Опыт технической поддержки пользователей; технической консультации пользователей; опыт удаленного решения технических проблем; опыт приема заявок по почте; опыт приема заявок в телефонном режиме 24/7; опыт приема заявок в онлайн-чате; умение распределять заявки между исполнителями (2я, 3я линия поддержки);
- Опыт Custdev-интервью;
- Знания и опыт Helpdesk-системы (Юзdesk, Омниdesk, Zendesk, JIRA Service Desk, Zoho Desk), CRM-системы (AmoCRM, Zoho, Hubspot, Bitrix24), Task-менеджеры (Jira, Trello, Todoist, ClickUp, Asana, Wrike).

Создание, внесение изменений, модернизация ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО “Интернет Лид”.

Персонал (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика находятся по следующему адресу:

194292, г. Санкт-Петербург, ул. Домостроительная, д. 16 Е, пом. 21

Контактные данные:

Телефон +7 (812) 906-80-26

Email help@mymapa.ru / info@mymapa.ru

Пользователи также могут обратиться с вопросами или с целью решения возникающих проблем в онлайн-чат в WhatsUp или в онлайн-чат технической поддержки на официальном сайте mapa.rus (в правом нижнем углу).