

# **Программно-инструментальный комплекс «Мобин»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла

# Содержание

1. Аннотация .....	3
2. Поддержание жизненного цикла программы .....	4
3. Устранение неисправностей.....	5
4. Совершенствование ПО .....	6
5. Техническая поддержка.....	7
6. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержания жизненного цикла программы.....	8

# 1. Аннотация

В настоящем документе описаны процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Мобин»:

- Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО;
- Информация о совершенствовании ПО;
- Информация о технической поддержке и персонале, необходимом для такой поддержки.

## **2. Поддержание жизненного цикла программы**

Поддержание жизненного цикла Мобин осуществляется силами сотрудников ООО «Мобин» и включает следующие этапы:

- Разработка нового функционала Мобин в соответствии с внутренним планом;
- Разработка нового и доработка существующего функционала на основе обратной связи от заказчика;
- Проведение консультаций по вопросам развертывания, настройки, устранению неисправностей и эксплуатации;
- Обучение персонала заказчика работе с Мобин.

В рамках договора о технической поддержке ООО «Мобин» осуществляет следующие действия:

- Развертывание Мобин на сервере заказчика;
- Установка обновлений по мере выхода новых версий на сервере заказчика;
- Оперативная проверка и устранения неисправностей Мобин;
- Настройка дополнительного мониторинга состояния системы, предупреждающего об отключениях и недоступности сервера Мобин.

### 3. Устранение неисправностей

Неисправности, возникающие в ходе эксплуатации Мобин устраняются сотрудниками ООО «Мобин».

Неисправности в работе могут быть устранены следующими способами:

- Обновлением Мобин до новой версии;
- Разовое устранение неисправности сотрудниками ООО «Мобин» по запросу заказчика в рамках отдельного договора;
- Устранение неисправности сотрудниками ООО «Мобин» в рамках договора о технической поддержке(подробнее в пункте 2).

При возникновении неисправности заказчик должен уведомить сотрудников ООО «Мобин» любым из доступных способов: email, телефон, мессенджер.

При описании неисправности по возможности необходимо указать следующую информацию:

- Описание неисправности;
- Область возникновения неисправности:
  - о мобильный клиент(приложение под Android);
  - о браузерный клиент(web-приложение);
  - о проблема в работе сервера;
  - о проблема с API интеграции.
- Количество сотрудников столкнувшихся с неисправностью: 1 или более;
- Версия мобильного/браузерного клиента;
- Скорость соединения;
- Дополнительная информация: код ошибки, скриншот/запись экрана и т.д.

После устранения неисправности сотрудники ООО «Мобин» уведомят заказчика одним из доступных способов.

## 4. Совершенствование ПО

ООО «Мобин» придерживается гибкой методики разработки, ключевую роль играют непрерывные релизы и обратная связь от клиентов. Такой подход позволяет ускорить разработку нового функционала и его доставку клиентам.

Наивысшим приоритетом признается удовлетворение потребностей заказчика, который может влиять на развитие продукта.

Заказчик может направить свои предложения по улучшению Мобин по одному из доступных каналов связи, сотрудники ООО «Мобин» рассмотрят и включат предложения в план разработки если эти предложения не противоречат внутреннему плану/видению по развитию Мобин.

## 5. Техническая поддержка

Техническая поддержка Мобин представлена сотрудниками ООО «Мобин».

При возникновении необходимости проведения технических работ, например, устранение неисправности, техническая поддержка может быть осуществлена разово на основе отдельного договора, либо в рамках договора о технической поддержке (подробнее в пункте 2).

Для связи с сотрудниками ООО «Мобин» можно воспользоваться одним из следующих каналов связи:

- По электронной почте [burmakin@mobin.pro](mailto:burmakin@mobin.pro), [vt@mobin.pro](mailto:vt@mobin.pro), [pt@mobin.pro](mailto:pt@mobin.pro) или по рабочей электронной почте сотрудника, ответственного за устранение неисправности;
- По телефону;
- В чате, который создается в одном из мессенджеров по договоренности между ООО «Мобин» и заказчиком.

## **6. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержания жизненного цикла программы**

Разработка, устранение неисправностей, совершенствование и техническая поддержка осуществляется силами сотрудников ООО «Мобин».

### **Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:**

ООО «Мобин» арендует виртуальный сервер у хостинг-провайдера, сервера которого расположены в дата-центре «Бункер» по адресу Ярославский проезд, 19, г. Королёв, Московская область, 141074

### **Фактический адрес размещения разработчиков:**

43026, г. Москва, территория инновационного центра «Сколково», Большой бульвар, д.42, стр.1

### **Фактический адрес размещения службы технической поддержки:**

43026, г. Москва, территория инновационного центра «Сколково», Большой бульвар, д.42, стр.1