**ООО «1С-РАРУС»**

**Мобильное приложение «Деньги»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла мобильного приложения, в том числе
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
мобильного приложения, а также информацию о персонале

2024г.

Оглавление

1. Поддержание жизненного цикла .......................................................................................... 3

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ...................................... 3

3. Модификация ПО «Деньги» .................................................................................................. 4

4. Техническая поддержка ........................................................................................................ 5

5. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ........................... 5

6. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы

поддержки. ................................................................................................................................. 6

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения «Деньги», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

### 1. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла мобильного приложения «Деньги» осуществляется за счет его постоянного функционального совершенствования, обновления и своевременного устранения сбоев и неполадок командой разработчика – ООО «1С- РАРУС».

Обновление ПО осуществляется в ручном режиме на сервере разработчика. При каждой загрузке разработчиком обновленной версии ПО, Пользователи приложения получают уведомление о необходимости загрузить новую версию ПО для осуществления дальнейшей бесперебойной работы.

### 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности могут выявлены несколькими способами:

* сбой на этапе обновления, выявленный разработчиком;
* ошибки, выявленные разработчиком во время усовершенствования ПО;
* информация о неисправностях, полученная от Пользователей через обратную связь или через связь напрямую с отделом технической поддержки.

В случае если основанием для внесения изменений в исходный текст ПО является извещение об ошибке, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации данной ошибки. Локализация ошибки заключается в осуществлении моделирования, при котором эта ошибка устойчиво проявляет себя в заданных условиях эксплуатации.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, в зависимости от их сложности и масштабности исправляются следующим образом:

* Исправление ошибок разработчиками в коде программного обеспечения и последующее обновление версии ПО и соответственно всех компонентов;
* Точечная работа специалиста технической поддержки по устранению единичной ошибки.

### 3. Модификация ПО «Деньги»

Приложение «Босс» регулярно развивается. В нем появляются новые дополнительные функциональные возможности, оптимизируется нагрузка на сервер базы данных, добавляется интеграция со сторонними системами и возможность использовать веб-версию, обновляется интерфейс.

Пользователи могут успешно повлиять на совершенствование ПО, и участие Пользователей всегда приветствуется. Для этого есть несколько возможностей:

* отправить предложение по усовершенствованию на почтовый ящик [money@rarus.ru](http://money@rarus.ru);
* воспользоваться формой связи с технической поддержкой непосредственно в самом мобильном приложении (Меню -> Сообщить в поддержку) ;
* оставить отзыв в App Store (<https://apps.apple.com/ru/app/miniden-gi/id917572823>) ;
* оставить отзыв в Google Play (<https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.publishing1c.minimoney>) ;

Все предложения, поступившие от Пользователей, будут рассмотрены. В случае признания их целесообразности, в ПО будут внесены соответствующие изменения. Реализация всех предложений, поступивших от Пользователей, разработчиком не гарантируется.

Технологическая цепочка модификации ПО включает следующие последовательные стадии:

* модификацию исходного текста программы;
* компиляцию из исходного текста исполняемого модуля;
* тестирование, включающую проверку заданных изменений функциональных характеристик, а также совместимости с системными сервисами применительно к используемым разновидностям операционной системы.

Типовой технологический цикл тестирования включает в себя следующие процедуры:

* осуществляется прогон отдельно взятого программного модуля с целью подтверждения заданных функциональных характеристик;
* проводится проверка соответствия функционирования программного модуля в соответствии с логикой, описанной в эксплуатационной программной документации (Руководство пользователя);
* осуществляется прогон программного модуля в моделируемых условиях программного окружения на реально функционирующем комплексе с целью подтверждения условий программной и информационной совместимости.

### 4. Техническая поддержка

В случае возникновения проблем или вопросов, пользователи ПО могут получить техническую поддержку, отправив разработчику письмо на [money@rarus.ru](http://money@rarus.ru) или воспользоваться формой связи технической поддержки непосредственно в самом мобильном приложении (Меню -> Сообщить в поддержку).

В рамках консультаций пользователей по правилам пользования ПО Службой технической поддержки решаются следующие вопросы:

- Вопросы установки и настройки;

- Оказание консультаций по пользованию ПО, общему функционалу и работе ПО;

- Вопросы обновления ПО;

- Вопросы по ошибкам в работе ПО.

### 5. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Персонал разработчика ПО, привлекаемый к модификации, тестированию, устранению сбойных ситуаций, и технической поддержке ПО, должен обладать на профессиональной основе следующими навыками и компетенциями:

1) Квалификация: высшее образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля) и опыт разработки программного обеспечения не менее 1 года;

2) Знания:

- нормативные акты РФ в области разработки программного обеспечения и защиты прав правообладателя на программное обеспечение;

- руководящие и нормативные материалы, регламентирующие методы разработки алгоритмов и программ и использования вычислительной техники при обработке информации;

- основные принципы структурного программирования;

- виды программного обеспечения;

- технико-эксплуатационные характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы ЭВМ, правила ее технической эксплуатации;

- технология автоматической обработки информации;

- виды технических носителей информации;

- методы классификации и кодирования информации;

- формализованные языки программирования;

- действующие стандарты, системы счислений, шифров и кодов;

- порядок оформления технической документации;

- передовой отечественный и зарубежный опыт программирования и использования вычислительной техники;

-базовые знания по РСУБД;

- знание соответствующих методов разработки, владение сторонними программами, помогающими в поддержании жизненного цикла и развитии приложения «Деньги» (в т.ч языки программирования, ПО для графического дизайна и веб-дизайна, и пр.)

### 6. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки.

Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки:

127434, г. Москва, ул. Дмитровское шоссе, 9Б

Для обращений по поводу получения необходимой поддержки в целях поддержания жизненного цикла ПО следует использовать следующие способы связи:

Тел.:+7(495)231-20-02; +7(495)223-04-04

E-mail: [money@rarus.ru](http://money@rarus.ru);

Для корреспонденции: 127434, Москва, а/я 118