

ООО «Мастерплэйс»

ОГРН: 1257700138904; ИНН: 9705240583

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

**Цифровой интегратор экосистем высшего и дополнительного
образования**

г. Москва

2025

ООО «Мастерплейс»

ОГРН: 1257700138904; ИНН: 9705240583

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

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
- доработка ПО сотрудником команды разработки по запросу от специалиста технической поддержки или руководителя

Краткое описание процессов

- процессы разработки ПО: проектирование, конструирование, сборка, тестирование, установка обновлений на платформу;
- процессы поддержки ПО: менеджмент конфигурации ПО, процесс решения проблем в ПО.

Техническая поддержка программного обеспечения

Вопросы, возникающие в ходе работы сервисом, следует направлять в службу поддержки через e-mail (contact@masterplace.ru)

Время обращения специалистов Заказчика в техническую поддержку для получения услуг с 10:00 по 19:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик получает информацию о времени работы устранения ошибки в течение 2 рабочих дней с момента обращения.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки, сопровождения, технической поддержки: ПО: 119017, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Замоскворечье, ул. Пятницкая, д.31, помещ.1/1

Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения

Программное обеспечение планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции. В рамках модернизации осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии.

Процесс решения проблем в ПО

Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на электронную почту для обратной связи (contact@masterplace.ru). Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и соответствующие изменения.

Процессы поддержки программного обеспечения

В рамках поддержки и модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного обеспечения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя.

Данные о режиме работы службы поддержки

Служба поддержки работает в следующих режимах: в рабочее время (8/5), если данный режим указан в Договоре сопровождения.

Данные о персонале, задействованном в процессе разработки: в процессе разработки участвует 3 штатных специалиста: 2 программиста и один менеджер.

Данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения: в процессе сопровождения участвует 3 штатных специалиста: 2 программиста и один менеджер, те же самые, что задействованы в процессе разработки.