

ООО “ЭкоСистем”

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, В ТОМ ЧИСЛЕ  
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ  
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А  
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ  
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ МОБИЛЬНОГО  
ПРИЛОЖЕНИЯ  
IOS

Москва, 2024

# 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

## 1.1 СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения (далее МП) для IOS, в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации МП для IOS, о совершенствовании МП для IOS (модификации, модернизации), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки.

## 1.2 СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ

МП “Экомобайл” для IOS представляет собой абонентский модуль АСР “Старт”, обеспечивающий:

1. Автоматизацию расчетов с абонентами
2. Поддержку абонентов
3. Получение абонентами информации об оказанных услугах

# 2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА МП ДЛЯ IOS

## 2.1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла МП для IOS включает в себя следующие процессы:

- Устранение неисправностей в работе МП;
- Совершенствование МП;
- Оказание технической поддержки.

## 2.2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ МП ДЛЯ IOS

В случае возникновения неисправностей в МП для IOS, либо необходимости в её доработке, абонент направляет запрос производителю МП для IOS. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание).

Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у абонента;
- Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности МП;

Организация процесса, направленного на устранение неисправностей, включает:

1. Получение обратной связи;
2. Приоритизация исправлений и доработок;
3. Планирование доработок и их имплементация;
4. Тестирование функционала;
5. Получение обратной связи;
6. Разработка и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации.

## 2.3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МП ДЛЯ IOS

Организация процесса, направленного на обеспечение поддержки МП “Экомобайл” для IOS, включает:

1. Актуализация эксплуатационной и сопроводительной документации;
2. Проведение демонстрационных и обучающих презентаций;
3. Консультация пользователей по определенным каналам связи.

## 3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

### 3.1 Местонахождение персонала

124460, г. Москва, г. Зеленоград, проезд Западный 2-й, д. 1, стр. 1

### 3.2 Персонал, обеспечивающий работу МП

Персонал должен:

1. Обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
2. Обладать опытом работы с электронными документами;
3. Знать свои должностные обязанности;
4. Прочитать руководство пользователя.

### 3.3. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие МП, должны обладать следующими знаниями и навыками:

1. Знание функциональных возможностей ПО;

2. Знание особенностей работы с ПО;
3. Знание языков программирования и программных средств.

Коллектив разработчиков (программисты, системные аналитики, специалисты по технической поддержке, администраторы) обладают необходимым набором знаний для работы с МП для Android.