

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Центр-инвест ИТ»

_____ Дорошкевич Е. В.

«19» мая 2026 г.

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «УТКА»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы

Оглавление

1. Общие сведения	3
1.1. Обозначение и наименование программы.....	3
1.2. Назначение программы и цель системы	3
2. Поддержание жизненного цикла ПО	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	3
4. Совершенствование ПО	4
5. Техническая поддержка ПО	4
6. Информация для персонала, работающего с ПО «УТКА».....	5

1. Общие сведения

1.1. Обозначение и наименование программы

Полное наименование: программное обеспечение «УТКА».

Краткое наименование: ПО «УТКА».

Версия продукта: 1.0.

Язык: Русский.

Исключительные права на ПО «УТКА» принадлежат ООО «Центр-инвест ИТ» (ООО «ЦИТ», далее – Компания).

1.2. Назначение программы и цель системы

ПО «УТКА» — это группа микросервисов, который связаны между собой с помощью брокера сообщений RabbitMQ. Каждый из микросервисов выполняет ту или иную функцию в зависимости от собственного назначения.

2. Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивается за счет сопровождения и проведения обновлений в соответствие с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя или массовое автоматическое обновление компонентов ПО «УТКА».

В случае возникновения неисправностей в программе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности логи, заголовки сообщений, конфигурационные файлы.

Процесс устранения неисправностей включает следующие этапы:

1. Отправка сообщения с описанием ошибки на почту поддержки.

2. Диагностика проблемы с помощью системных журналов, логов и отчётов об ошибках.

3. Разработка и внедрение решения, направленного на устранение выявленной проблемы.

4. Тестирование и проверка работоспособности ПО после внедрения решения.

4. Совершенствование ПО

Процесс совершенствования ПО «УТКА» включает следующие этапы:

1. Анализ требований пользователей и выявление областей для улучшения.

2. Сбор предложений по улучшению от пользователей и разработчиков.

3. Разработка и внедрение улучшений, направленных на повышение функциональности, удобства использования и безопасности программного обеспечения.

4. Тестирование и проверка работоспособности программного обеспечения после внедрения улучшений.

В рамках совершенствования 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 ПО;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация по заявкам конечного пользователя.

Пользователь может самостоятельно повлиять на усовершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу электронной почте — support@cit.team.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка ПО

Поддержка версий ПО «УТКА» обеспечивается технической поддержкой.

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующих специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем «Техническая поддержка ПО УТКА»:

	Ф.И.О	Телефон	Электронная почта
	Матвеев Павел Олегович	8 (928) 156-02-95	welcome@cit.team

Время обращения специалистов Заказчика в техническую поддержку для получения услуг с 09:00 по 17:30 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

В ходе проведения предварительного обсуждения по имеющимся техническим вопросам специалист Заказчика должен предоставить специалистам системного обслуживания следующую информацию:

- название организации, контактный email-адрес, контактные телефоны;
- описание запрашиваемой информации, версии программного обеспечения, возникшей проблемы, необходимой экспертизы.

Специалисты Технической поддержки ПО «УТКА» оказывают технические консультации по следующим вопросам:

- помощь в установке ПО «УТКА»;
- обучение работе с ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы;
- возможность расширения функциональности ПО;
- доработка ПО под требования Заказчика;
- предоставление документации;
- любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием ПО.

Специалисты Технической поддержки ПО «УТКА» предоставляют запрашиваемую информацию по телефону, электронной почте или любым доступным способом связи.

6. Информация для персонала, работающего с ПО «УТКА»

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить Руководство администратора/пользователя к Программе.