

# Информационная рекламно-обменная сеть СМИ2

Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание жизненного цикла,  
в том числе устранение неисправностей и совершенствование,  
а также информация о персонале,  
необходимом для обеспечения такой поддержки

ООО «СМИ2»

2024 г.

# Содержание

<b>Содержание.....</b>	<b>2</b>
<b>Аннотация.....</b>	<b>3</b>
<b>1 Процессы реализации программного обеспечения.....</b>	<b>4</b>
1.1 Проектирование.....	4
1.2 Разработка, тестирование и документирование.....	5
1.3 Процессы поставки и ввода в эксплуатацию программного обеспечения.....	6
<b>2 Процессы поддержки, устранения неисправностей и доработки программного обеспечения.....</b>	<b>6</b>
<b>3 Процессы совершенствования программного обеспечения.....</b>	<b>7</b>
<b>4 Информация о персонале, задействованном в процессе сопровождения программного обеспечения.....</b>	<b>8</b>

## Аннотация

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Относится к программному обеспечению «Информационная рекламно-обменная сеть СМИ2», разработанному ООО «СМИ2».

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения осуществляется за счет его обновления (модернизации) и сопровождения:

- в соответствии с собственным планом разработки,
- по заявкам пользователей,
- по результатам консультаций пользователей.

# 1 Процессы реализации программного обеспечения

## 1.1 Проектирование

Этап включает в себя следующие процессы:

- Исследование рынка и целевой аудитории. — Включает, в том числе, анализ трендов, конкурентов и изучение целевой аудитории.
- Определение функциональных требований. — Процесс включает сбор, анализ и классификацию требований для программного обеспечения, а также определение его основных функций.
- Проектирование пользовательского интерфейса. — Реализуется путём создания его макетов и прототипов.
- Выбор технологического стека. — Определение языков программирования, фреймворков и инструментов.
- Планирование безопасности данных. — Разработка мер безопасности для защиты конфиденциальной информации, планирование рисков.

## 1.2 Разработка, тестирование и документирование

Данный этап включает в себя следующие процессы:

- Написание исходного текста. — Подразумевает реализацию в исходном тексте программного обеспечения всех требований и особенностей, сформулированных на этапе проектирования. Используется выбранный ранее технологический стек.
- Тестирование и отладка. — Проводятся тесты для выявления ошибок и недоработок, которые затем устраняются (отладка). Тестируются: функции, производительность, стабильность, масштабируемость, надёжность и безопасность программного обеспечения.
- Оптимизация. — Процесс оптимизации программного обеспечения для улучшения его производительности и эффективности.
- Документирование программного обеспечения. — Создание комментариев и документации, объясняющей структуру и работу программного обеспечения. Включает разработку как внутренней (рабочей) документации, так и документации для конечных пользователей.

## 1.3 Процессы поставки и ввода в эксплуатацию программного обеспечения

Этап включает в себя следующие процессы:

- Развёртывание и настройка программного обеспечения.
- Поэтапный ввод в эксплуатацию программного обеспечения.
- Проведение обучающих сессий для пользователей.

## 2 Процессы поддержки, устранения неисправностей и доработки программного обеспечения

Пользователи программного обеспечения «Информационная рекламно-обменная сеть СМІ2» могут сообщить о неисправностях, выявленных в ходе эксплуатации, несколькими способами:

- Отправить запрос через персонального менеджера СМІ2.
- Отправить запрос на почту [info@smi2.net](mailto:info@smi2.net).
- Сообщить по телефону +7 495 626-43-91.

В случае подтверждения неисправности:

- Выпускается обновление, решающее проблему.

- Создается сценарий для автоматизированного тестирования.
- Распространяется обновление программного обеспечения (автоматически или по запросам пользователей).

### 3 Процессы совершенствования программного обеспечения

Программное обеспечение «Информационная рекламно-обменная сеть СМИ2» постоянно улучшается за счет выпуска обновлений в соответствии с собственным планом разработки и по заявкам пользователей.

Основные процессы по совершенствованию и доработке следующие:

- добавление новых функциональных возможностей для улучшения пользовательского опыта привлечения новых пользователей,
- устранение технических ошибок,
- оптимизация производительности для улучшения работы под большой нагрузкой и уменьшения времени отклика.

Пользователи могут повлиять на доработку программного обеспечения, направив свои предложения и замечания в службу

технической поддержки (см. контактную информацию выше). Все поступившие предложения рассматриваются и, если разработчики признают их целесообразными, включаются в план разработки.

## 4 Информация о персонале, задействованном в процессе сопровождения программного обеспечения

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку программного обеспечения «Информационная рекламно-обменная сеть СМИ2», должен соответствовать следующим требованиям:

- опыт технической поддержки пользователей,
- опыт технической консультации пользователей,
- опыт удаленного решения проблем,
- опыт приема заявок по телефону, электронной почте и другим средствам связи,
- опыт распределения заявок между исполнителями,
- опыт передачи сформированных заявок в отдел разработки.

Создание, внесение изменений, модернизация программного обеспечения «Информационная рекламно-обменная сеть СМИ2»

выполняются отделом разработки ООО «СМИ2», персонал которого обладает необходимой квалификацией.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки,  
размещения разработчиков и службы поддержки: 101000, г. Москва,  
ул. Покровка, д.18/18, стр. 1.