

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «MyCustoms», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.**

## Содержание

Термины и сокращения. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Общие сведения о документе .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Общие сведения о программном обеспечении .....	4
Процессы, обеспечивающие жизненный цикл программного обеспечения ...	4
Требования к персоналу для работы с ПО .....	7

## ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Сокращение	Расшифровка сокращений
Программа	Программа для ЭВМ «MyCustoms»
Разработчик	Правообладатель Программы
Пользователь	Физическое или юридическое лицо, получившее доступ к Программе на основании договора.

## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения MyCustoms (далее – ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также содержит информацию о персонале.

## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ

Система предназначена для оптимизации и повышения качества работ по таможенному оформлению грузов.

Область применения: процессы планирования и контроля таможенного оформления грузов.

Основные функциональные возможности системы:

- Регистрация и ввод данных о юридических лицах и индивидуальных предпринимателях, желающих получить услуги таможенного оформления грузов;
- Создание и ведение заявок на таможенное оформление с возможностью формирования массива данных для оформления таможенной декларации;
- Расчет таможенных платежей;
- Получение от внешних информационных систем и визуализация данных о текущем местоположении груза;
- Обмен текстовыми сообщениями в процессе работы над заявкой на таможенное оформление;
- Формирование отчетов.

Уровень подготовки пользователей: базовый. Специальных технических навыков не требуется.

## 3) ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

При разработке программного ПО применяются следующие процессы, обеспечивающие жизненный цикл программного обеспечения:

- Разработка системы
- Сопровождение системы

- Устранение неисправностей

## Разработка системы

Разработку и техническое сопровождение Системы осуществляют сотрудники компании ООО «Медиатор». В состав рабочей группы входят следующие специалисты:

- Менеджер проекта.
- Владелец продукта.
- Аналитики.
- Дизайнер пользовательских интерфейсов.
- Разработчики.
- Тестировщики.
- Специалисты по сопровождению клиентов (пользователей системы).
- Маркетолог.

Процесс разработки и реализации новых функций системы включает в себя следующие этапы:

- Владелец продукта определяет необходимость и целесообразность реализации той или иной функции.
- Владелец продукта и Менеджер проекта формируют и/или корректируют план-график разработки функций Системы.
- Аналитик формализует требования к работе функции и согласует их с владельцем продукта.
- Дизайнер пользовательских интерфейсов проектирует графический интерфейс и процесс взаимодействия пользователя с системой при работе с функцией.
- Разработчики реализуют функцию согласно сформулированным требованиям и макетам пользовательского интерфейса.
- Тестировщики тестируют реализованные функции.
- Затем выполняется перенос реализованных функций на продуктовую площадку.
- Далее специалисты по сопровождению клиентов осуществляют методологическую и техническую поддержку пользователей.

Место разработки: 125284 Российская Федерация, Москва, ул. Беговая, дом 6А.

Разработка и обслуживание системы выполняется на собственном программно-аппаратном комплексе, который находится на территории Российской Федерации.

## Сопровождение системы

В случае возникновения методологических или технических вопросов в ходе эксплуатации системы пользователи могут обратиться с вопросом к специалисту по сопровождению по телефону или написать на электронную почту.

Если вопрос требует детальной проработки, то специалист по сопровождению создает запрос во внутренней системе коммуникации группы разработки. Запрос рассматривают аналитики, при необходимости могут быть привлечены разработчики Системы.

Далее по результатам обработки запроса специалист по сопровождению информирует клиента.

- Режим работы специалистов по сопровождению: 24/7
- Контактный адрес электронной почты: [a.belonogov@mycustoms.ru](mailto:a.belonogov@mycustoms.ru)
- Контактный телефон: +7 924 124 36 34

## Устранение неисправностей

В случае обнаружения ошибок или некорректной работы функций системы предпринимаются следующие действия:

- Локализация и описание ошибки.
- Приоритезация ошибки:
  - Если ошибка является критичной и препятствует работе пользователей в системе, то она решается в срочном порядке путем исправления типа «хот-фикс» на всех площадках системы:
    - Площадка для разработки.
    - Площадка для тестирования.
    - Продуктовая площадка.
  - Если ошибка не является критичной и не препятствует штатной работе пользователей, то владелец продукта и/или менеджер продукта ставят исправление ошибки в план-график разработки.
- После исправления ошибки и/или корректировки работы функций системы выполняется обновление продуктовой площадки в штатном режиме в соответствии с планом-графиком работ.

Если ошибку обнаружили пользователи системы, то они обращаются к специалистам по сопровождению. Специалист по сопровождению проводит первичную классификацию и оценку. Если проблема, с которой обратился пользователь, не является методологической и не поддается быстрой корректировке, то сведения об ошибке передаются в группу разработки с заданным приоритетом: критичная / некритичная. Далее работы проводятся по схеме, описанной выше в текущем разделе.

## ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ДЛЯ РАБОТЫ С ПО

Для эксплуатации ПО пользователи должны обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя и базовыми навыками работы с WEB-браузером. Обучение специалистов и пользователей может выполняться:

- самостоятельно с использованием разработанной документации;
- путем консультаций, согласно положениям по сопровождению и поддержке зарегистрированных пользователей;
- путем проведения первоначального курса обучения для группы сотрудников.