


## **Мобильное приложение «Мой Марк»**


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

Ижевск, 2026

	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки	
	Версия 1.0	Стр. 1 из 4

## Оглавление

1. Общие сведения о документе.....	2
2. Общие сведения о программном продукте.....	2
3. Поддержание жизненного цикла программного продукта .....	2
3.1. Поддержание жизненного цикла программного продукта.....	2
3.2. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации программного продукта	2
4. Совершенствование программного продукта .....	3
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного продукта.....	4

	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки	
	Версия 1.0	Стр. 2 из 4

## 1. Общие сведения о документе

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного продукта, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также содержит информацию о персонале.

## 2. Общие сведения о программном продукте

Мобильное приложение «Мой Марк» (далее Приложение) – система, обеспечивающая абонентам интерфейс для удаленного управления различными услугами ООО «ТК Марк-ИТТ»: контроль состояния лицевого счёта, получение информации о выставленных счетах и подключенных услугах, оплата за оказанные услуги различными способами, подключение новых услуг, участие в Бонусной программе.

## 3. Поддержание жизненного цикла программного продукта

### 3.1. Поддержание жизненного цикла программного продукта

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет сопровождения Приложения и включает в себя проведение модернизаций программных компонентов в соответствии с собственным планом развития и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки Приложения оказываются следующие услуги:

- Настройка и администрирование Приложения;
- Поставка обновлений компонентов Приложения;
- Предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Приложения

### 3.2. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации программного продукта

Все неисправности в Приложении исполняются через создание заявок через специальный внутренний ресурс Jira в ходе создания которой описываются возникшая неисправность или проблема, прикладывается скриншот ошибки и далее передается на анализ для последующего решения.

Служба технической поддержки должна обеспечить следующие функции:

- Обработку заявок на разрешение инцидентов (далее - заявки), их классификацию и последующую маршрутизацию (передачу иным специалистам) при невозможности их оперативного разрешения;
- Консультирование по вопросам использования Приложения, а также предоставление документации и информации о работе Приложения.

В случае возникновения неисправностей в Приложении, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).


Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у Пользователя;
- Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Приложения;
- Запрос на обслуживание;
- Запрос на предоставление информации;
- Запрос на проведение доработок;
- Запрос на развитие.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы возможно направить по адресу электронной почты технической поддержки [abon@mark-itt.ru](mailto:abon@mark-itt.ru). Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 9:00 до 18:00.

#### **4. Совершенствование программного продукта**

Приложение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов Приложения, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на выделенную электронную почту технической поддержки. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, отправлено в бэклог-разработки, где будет проходить приоритезация и дальнейшее планирование доработки.

	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки	
	Версия 1.0	Стр. 4 из 4

## **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного продукта**

Поддержку работоспособности Приложения обеспечивают:

1. Руководитель проекта, 1 сотрудник. Функциональные обязанности: контроль процесса и сроков разработки, планирование работ. Сбор, анализ и проработка требований к программному продукту, сопровождение процессов разработки и тестирования
2. Дизайнер, 1 сотрудник. Функциональные обязанности: разработка макетов страниц для визуализации структуры и функционала с учетом требований к программному продукту, оптимизация пользовательского интерфейса (UI).
3. Backend-разработчик, 1 сотрудник. Функциональные обязанности: разработка программно-аппаратной части программного продукта.
4. Android-разработчик, 1 сотрудник. Функциональные обязанности: разработка программной части продукта и пользовательского интерфейса.
5. iOS-разработчик, 1 сотрудник. Функциональные обязанности: разработка программной части продукта и пользовательского интерфейса.
6. Тестировщик, 1 сотрудник. Функциональные обязанности: поиск вероятных ошибок и сбоев в функционировании программного продукта.

Фактический адрес нахождения персонала, задействованного в разработке и поддержке Приложения, располагается на территории Российской Федерации, Удмуртская Республика, город Ижевск, Пушкинская ул, д. 268, помещ. 12