



ООО “Мега-Ф Сервис”  
ОГРН 1095003003050 ИНН 5003071383  
108811, г. Москва, пос. Московский, д. Говорово, Мкад 47 километр, зд. 2, этаж  
5, офис 505  
контактные данные:  
email [info@conftee.ru](mailto:info@conftee.ru) телефон +7 926 309-01-46

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки для Программного обеспечения “Комплексное решение корпоративных и персональных коммуникаций Conftee”**

*г.Москва  
2024 год*

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Общие сведения о программном обеспечении.</b>	<b>3</b>
1.1. Термины и сокращения.	3
1.2. Язык программирования.	3
<b>2. Жизненный цикл программного обеспечения.</b>	<b>4</b>
2.1. Проектирование	4
2.2. Разработка программного обеспечения	4
2.3. Тестирование	4
2.4. Подготовка персонала.	4
2.5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	4
2.6. Устранение неисправностей	5
2.7. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.	6
<b>3. Регламент технической поддержки</b>	<b>6</b>
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	6
3.2. Способы связи с технической поддержкой	6
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	6
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	7
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку	7
<b>4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.</b>	<b>7</b>
<b>5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.</b>	<b>10</b>

## 1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение “Комплексное решение корпоративных и персональных коммуникаций Confee” - это программа для ЭВМ, являющееся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею визуальные отображения.

Программное обеспечение представляет собой совокупность приложений для различных операционных систем, объединяющее в себе функционал мессенджера и видеоконференций для максимальной эффективности коммуникаций.

Программное обеспечение является SaaS (software as a service) решением.

Функциями Программного обеспечения являются:

- мессенджер для осуществления коммуникаций в личном и корпоративном пространстве ;
- проведение видеоконференций;
- проведение аудио-встреч;
- коммуникация;
- демонстрация экрана;
- запись;
- использование доски встреч;
- планирование встреч.

В чатах личного и корпоративного пространства можно обмениваться текстовыми сообщениями, фотографиями, документами и видео один на один или с группой. Интуитивный интерфейс и расширенные настройки приватности обеспечивают комфортное и безопасное общение.

В роли видеоконференций Confee предоставляет стабильные и качественные аудио- и видеовстречи. Можно организовывать конференции с большим количеством участников, демонстрировать экран, записывать встречи, использовать интерактивную доску в мгновенных или заранее запланированных встречах.

### 1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
<b>Программное обеспечение (ПО)</b>	Программное обеспечение “Комплексное решение корпоративных и персональных коммуникаций Confee”
<b>Разработчик/ Исполнитель</b>	Общество с ограниченной ответственностью “Мега-Ф Сервис”
<b>Пользователь</b>	Лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

### 1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- Для Android: Kotlin

- Для MacOS: Swift/SwiftUI
- Видеоплатформа: JS, ReactJS, JitsiSDK, NodeJS
- Backend: PHP, NodeJS, GO, Python
- Тестирование: Selenium (Java, Python)

## **2. Жизненный цикл программного обеспечения.**

### **2.1. Проектирование**

Процесс проектирования подразделяется на несколько стадий:

- проработка технического задания;
- поиск подходящих архитектурных продуктов;
- анализ совместимости продуктов;
- проектирование компонентов;
- подготовка документации.

### **2.2. Разработка программного обеспечения**

Процесс разработки программного обеспечения включает в себя:

- проработку технического задания;
- определение состава модулей и структур данных;
- написание программного кода;
- компиляция кода с языка программирования в объектный код;
- разработка пользовательского интерфейса;
- сборка приложения в исполняемый файл.

### **2.3. Тестирование**

Тестирование включает в себя следующие стадии:

1. анализ требований;
2. планирование испытаний;
3. тестирование.

### **2.4. Подготовка персонала.**

Персоналу Заказчика необходимо обладать базовыми навыками работы с ПК. Правообладатель предоставляет текстовое руководство для эксплуатации.

### **2.5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО**

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом правообладателя по доработке ПО, а также по заявкам Пользователей. При этом поддержание ПО включает в себя восстановление данных и консультации Пользователей по вопросам его эксплуатации.

Обновление ПО может происходить в среднем 12 раз в год. Обновления связаны с расширением и улучшением функционала ПО, а также исправлением технических ошибок.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала ПО в соответствии с собственным планом доработок Правообладателя и/или на основе отзывов Пользователей;
- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки Пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

## **2.6. Устранение неисправностей**

Выявление неисправностей ПО осуществляется двумя способами:

- 1) путем ежедневного мониторинга логов системы;
- 2) в результате обращения Пользователей в службу поддержки.

Во втором случае принимаются электронные обращения на электронную почту Правообладателя.

В случае поступления обращения от Пользователя, специалист поддержки запрашивает всю необходимую информацию для оценки проблемы и на основе этой информации присваивает ей приоритет, сроки исправления и конкретного технического специалиста, ответственного за ее устранение.

Основными действиями технического специалиста при устранении проблемы являются:

- подтверждение проблемы, путем ее воспроизведения в соответствии с полученной информацией;
- если проблема подтверждена, происходит ее локализация, оценка сроков и устранение, в ходе которого могут быть привлечены другие технические специалисты;
- после исправления проблемы, код тестируется и передается на рассмотрение другому техническому специалисту с целью ревизии кода;
- в завершении принимается решение о включении исправлений в один из будущих релизов ПО (или в ближайший релиз в соответствии с внутренним графиком обновлений Исполнителя или же в отдельный внеплановый релиз в случае критичности проблемы).

Задачи устранения неисправностей и совершенствования функциональности выполняются полностью силами правообладателя ПО.

Данные процессы протекают в непрерывном режиме, без остановки функционирования ПО.

Таким образом неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

## **2.7. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.**

Программное обеспечение развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Основными направлениями работ по совершенствованию и доработке ПО являются:

- расширение функционала ПО с целью привлечения новых Пользователей и поддержания интереса к нему у имеющихся Пользователей;
- устранение технических проблем;
- оптимизация производительности (как с целью оптимизации расходов на поддержание инфраструктуры серверов, так и с целью обеспечить лучший уровень взаимодействия Пользователя с ПО);
- обновление интерфейса (с целью повысить удобство пользования обширным функционалом ПО).

## **3. Регламент технической поддержки**

### **3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого пользователя бесплатно.

### **3.2. Способы связи с технической поддержкой**

Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (по электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО Пользователи также могут направлять возникающие вопросы письменно на электронную почту по адресу [support@confee.ru](mailto:support@confee.ru) или по контактному номеру +7 495 927-67-60.

Техническая поддержка осуществляется с понедельника по пятницу, с 09:00 по 18:00 по московскому времени.

### **3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку**

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);

- технические детали - при каких условия была получена проблема;
- как часто проблема проявляется.

В рамках технической поддержки ПО со стороны Правообладателя также предоставляется Пользователям по запросу следующее:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций Пользователям ПО по их запросу.

### **3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

В зависимости от содержания запроса и возможных вариантов его решения заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя для своевременного решения запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы пользователя документируются исполнителем в системе регистрации задач.

### **3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку**

После доставки ответа запрос считается завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель заказчика. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

## **4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.**

**Пользователи ПО** - должны обладать навыками работы:

- в веб-браузерах посредством использования персонального компьютера,
- для работы с программой для ОС “Windows” базовые знания операционной системы и ее команд: создание папок, копирование, сохранение файлов, запуск программ;

- для работы с программой для ОС “iOS” базовые знания операционной системы и ее команд, в том числе порядком установки и запуска программ на ОС;
- для работы с программой для ОС “Android” базовые знания операционной системы и ее команд, в том числе порядком установки и запуска программ на ОС;

Для работы с ПО Пользователю каких-либо специальных навыков или опыта для использования ПО не требуется, по своему желанию Пользователь может ознакомиться с руководством по использованию ПО (инструкцией) на сайте Правообладателя.

**В процессе разработки ПО задействован следующий персонал:**

**Техническая поддержка ПО:**

**Количество:** 7 человек

**Модернизация ПО:**

**Обязанности:** 15 человек

**Гарантийное обслуживание ПО:**

**Количество:** 1 человек

**Требования к сотрудникам:**

iOS Developer:

- Глубокие знания Swift.
- Опыт работы с UIKit, Core Data, Core Animation и другими основными фреймворками iOS.
- Знание принципов архитектуры приложений (MVC, MVVM и др.).
- Опыт работы с Git и системами управления версиями.

Android Developer:

- Глубокие знания Java или Kotlin.
- Опыт работы с Android SDK, Android Jetpack и другими основными библиотеками.
- Знание архитектурных паттернов (MVC, MVVM, MVP).
- Опыт работы с Git и системами управления версиями.

Backend Developer:

- Глубокие знания одного или нескольких языков программирования (PHP Python, Node.js, Go).
- Опыт работы с базами данных (SQL и NoSQL).
- Знание принципов микро сервисной архитектуры.
- Опыт работы с Git и системами управления версиями.

Frontend Developer:

- Глубокие знания HTML, CSS и JavaScript.
- Опыт работы с современными фреймворками и библиотеками



- (например, React, Vue.js).
- Знание принципов адаптивного и реактивного дизайна.
- Опыт работы с Git и системами управления версиями.

#### Frontend + Desktop Developer:

- Глубокие знания HTML, CSS, JavaScript и одного или нескольких языков программирования для настольных приложений
- Опыт работы с современными фреймворками и библиотеками для веба и desktop (например, React, Electron, Tauri).
- Знание принципов адаптивного и реактивного дизайна.
- Опыт работы с Git и системами управления версиями.

#### Testing Engineer:

- Глубокие знания методологий тестирования и опыт работы с различными типами тестирования (функциональное, нагрузочное, регрессионное и т.д.).
- Опыт работы с инструментами автоматизации тестирования (например, Selenium, Appium).
- Опыт работы с Git и системами управления версиями.

#### DevOps Engineer:

- Глубокие знания операционных систем Linux и Windows.
- Опыт работы с инструментами автоматизации развертывания
- Знание инструментов контейнеризации и оркестрации (Docker, Kubernetes).
- Опыт работы с облачными платформами (AWS, Google Cloud, Azure).

#### **Обязанности указанных сотрудников:**

##### iOS Developer:

- Разработка и поддержка iOS-приложений.
- Участие в проектировании архитектуры приложения.
- Оптимизация производительности и надежности приложения.
- Работа в команде для достижения общих целей проекта.

##### Android Developer:

- Разработка и поддержка Android-приложений.
- Участие в проектировании архитектуры приложения.
- Оптимизация производительности и надежности приложения.
- Работа в команде для достижения общих целей проекта.

##### Backend Developer:

- Разработка и поддержка серверных приложений и API.
- Участие в проектировании архитектуры backend-систем.
- Оптимизация производительности и масштабируемости backend-приложений.
- Работа в команде для достижения общих целей проекта.

##### Frontend Developer:

- Разработка и поддержка пользовательского интерфейса

- веб-приложений.
- Участие в проектировании архитектуры frontend-части приложений.
- Оптимизация производительности и пользовательского опыта.
- Работа в команде для достижения общих целей проекта.

#### Frontend + Desktop Developer:

- Разработка пользовательского интерфейса веб-приложений и приложений для настольных операционных систем.
- Участие в проектировании архитектуры frontend и desktop-частей приложений.
- Оптимизация производительности и пользовательского опыта.
- Работа в команде для достижения общих целей проекта.

#### Testing Engineer:

- Планирование, разработка и выполнение тестовых сценариев и сценариев проверки.
- Анализ требований и разработка тестовой документации.
- Оптимизация процессов тестирования и автоматизация тестов.
- Взаимодействие с разработчиками для улучшения качества продукта.

#### DevOps Engineer:

- Проектирование, развертывание и поддержка инфраструктуры и систем автоматизации.
- Управление конфигурацией и версионированием инфраструктурного кода.
- Разработка и поддержка CI/CD пайплайнов.
- Мониторинг и обеспечение высокой доступности и производительности систем.
- Взаимодействие с разработчиками для улучшения процессов разработки и развертывания.

### **5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.**

Контактные данные:

e-mail: support@confee.ru

Телефон: +7 495 927-67-60

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу:

108811, г. Москва, пос. Московский, д. Говорово, Мкад 47 километр, зд. 2, этаж 5, офис 505