



ООО «БК»

Адрес 125167, г. Москва,  
Ленинградский проспект, д. 39,  
строение 79

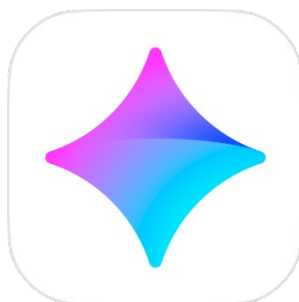
ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59



*Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО “Юла”, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО “Юла”, совершенствование ПО “Юла”, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.*

*На 5 листах*

*Москва-2023*





ООО «БК»

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

Адрес 125167, г. Москва,  
Ленинградский проспект, д. 39,  
строение 79

+7 (495)-725-63-59

## Оглавление

|   |   |
|---|---|
| 1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО «Юла».....      | 3 |
| 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО «Юла» ..... | 3 |
| 3. Совершенствование программного обеспечения ПО «Юла» .                    | 4 |
| 4. Техническая поддержка пользователей ПО «Юла».....                        | 4 |
| 5. Информация о персонале .....   | 4 |





ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,  
Ленинградский проспект, д. 39,  
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

## 1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО «Юла»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО «Юла» обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также за счет поддержки ПО «Юла», включающей выполнение усовершенствований программного продукта по заявкам заказчика и консультации по вопросам использования, установке и переустановке ПО «Юла».

Поддержка ПО «Юла» необходима для обеспечения отсутствия перерывов в работе пользователей, использующих ПО «Юла» по причине невозможности функционирования ПО «Юла» (нарушения, недоработки в работе ПО «Юла», упущения в работе инженеров и т.п.);

Поддержка ПО «Юла» должна быть осуществлена с помощью консультирования пользователей ПО «Юла» по вопросам эксплуатации (по электронной) или в письменном виде по запросу и устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом.

## 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО «Юла»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «Юла», могут быть исправлены следующим образом:

- Единичная работа специалиста службы технической поддержки и (или) инженеров по запросу пользователя.
- Работа инженеров для подготовки нового функционала, не заложенного в ПО «Юла»





ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,  
Ленинградский проспект, д. 39,  
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57  
+7 (495)-725-63-59

### 3. Совершенствование программного обеспечения ПО «Юла»

ПО «Юла» регулярно развивается:

- в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.
- Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО «Юла» будут внесены соответствующие изменения.

### 4. Техническая поддержка пользователей ПО «Юла»

Техническая поддержка пользователей ПО «Юла» по вопросам установки, переустановки и эксплуатации по электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО «Юла» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного продукта;
- помощь в настройке программного продукта;
- помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установки программного продукта;
- общие консультации по ПО «Юла» для более эффективной работы с ним

### 5. Информация о персонале

Уровень подготовки пользователя

Пользователи ПО «Юла» должны иметь:

- навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- опыт работы с браузерами и знать особенности браузеров: Google Chrome, Opera, Safari, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Android Browser, Samsung Internet;





ООО «ВК»

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Адрес 125167, г. Москва,  
Ленинградский проспект, д. 39,  
строение 79

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и  
Модернизацию

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и  
развитие ПО «Юла»:

- знание функциональных возможностей ПО «Юла»;
- знание особенностей работы с ПО «Юла».

Требования к специалистам, обеспечивающим работу ПО «Юла»:

- знание языка программирования: PHP 7, HTML, JavaScript, CSS, Go, Kotlin, Swift, Java;
- знание основных СПО, используемых в ПО «Юла»
- знание реляционных и нереляционных СУБД.

