



ООО «Спутник» ИНН 7731323200

**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
“Наш дом”**

*г.Москва
2026 год*

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о программном обеспечении.	3
1.1. Термины и сокращения.	3
1.2. Язык программирования.	3
2. Жизненный цикл программного обеспечения.	4
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.	5
3. Регламент технической поддержки	6
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
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.	7
5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.	10

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение “Наш дом” - 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 облачный программный комплекс и мобильные приложения для жителей МКД: управление домофонным доступом, видеонаблюдение, обращения, уведомления, услуги, подписки и платежи.

Программное обеспечение реализовано в виде клиент-серверного программного обеспечения: клиентская часть представляет собой мобильное приложение для Android и iOS, серверная часть функционирует на удаленной инфраструктуре. ПО предоставляется пользователям по модели SaaS. Развертывание серверной части в инфраструктуре заказчика не предусмотрено.

Функциями Программного обеспечения являются:

- мультиадресность;
- бесключевой доступ;
- доступ к камерам всех подъездов;
- сценарий «Дети» с уведомлениями о приходе ребёнка по ключу или коду;
- ускоренная загрузка приложения; создание кодов доступа для семьи, гостей и курьеров;
- история посещений за 30 дней с короткими видео гостя;
- видеоархив за 3 дня;
- просмотр live-видео с камеры домофона;
- приём звонков с домофона; открытие двери через мобильное приложение.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение “Наш дом”
Разработчик/Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью “Спутник”
Пользователь	Лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- iOS: Swift 5;
- Android: Kotlin/Java;
- backend: Ruby 3.3 / Rails 7.1.

Также используются JSON API, PostgreSQL, Redis, Sidekiq, Puma, WebRTC/SIP/VoIP, APNs/FCM/HMS.

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.

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 в мессенджере “Max” путем направления официального запроса через форму на сайте <https://sputniksystems.helpdeskeddy.com/ru/omnichannel/chat> или через мобильное приложение.

Техническая поддержка осуществляется круглосуточно.

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 условиях 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. Заккрытие 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. Заккрытие запроса подтверждает представитель заказчика. Заккрытие 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, либо навыками использования мобильных веб-браузеров посредством использования мобильных устройств на уровне пользователя.

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: 10 человек

Модернизация ПО:

Обязанности: 9 человек

Гарантийное обслуживание ПО:

Количество: 0 человек

Ко всем сотрудникам предъявляются следующие требования:

- Знание назначения и ключевых функций ПО «Наш дом» в пределах своей зоны ответственности.
- Соблюдение внутренних регламентов информационной безопасности, разграничения доступа, работы с учетными записями и конфиденциальной информацией.
- Использование корпоративных средств коммуникации, систем трекинга задач, систем обработки обращений и систем контроля версий в соответствии с установленными правилами.
- Своевременная фиксация инцидентов, дефектов, изменений и результатов выполненных работ.
- Готовность взаимодействовать с разработкой, эксплуатацией, поддержкой, тестированием и владельцами продукта при расследовании обращений и выпуске изменений.

Обязанности указанных сотрудников:

Специалист технической поддержки (10 сотрудников)

Требования к квалификации	Основные обязанности
Знание функциональных возможностей ПО «Наш дом»: мультиадресность, домофонные звонки, открытие двери, камеры, видеоархив, коды доступа, уведомления, подписки и платежи. Понимание принципов работы мобильных устройств, сети Интернет, электронной почты, чата поддержки и базовых сетевых протоколов. Грамотная устная и письменная речь, внимательность, умение фиксировать обращения и доводить решение до пользователя. Навык работы с системами обработки обращений и базовыми инструментами диагностики.	Консультирование пользователей по функциям ПО и сценариям эксплуатации. Приём обращений через телефон, электронную почту и чат в приложении в режиме 24/7. Классификация обращений, сбор диагностической информации, отслеживание статусов и эскалация в разработку или эксплуатацию. Подготовка типовых ответов, пополнение базы знаний и контроль качества коммуникации.

iOS-разработчик (в составе команды модернизации)

Требования к квалификации	Основные обязанности
• Опыт разработки на Swift 5, знание UIKit, VIPER, навигации, Moya/Alamofire, ObjectMapper/SwiftyJSON, Keychain/UserDefaults. • Понимание работы APNs, VoIP Push, CallKit, WebRTC, DynamicMobileVLCKit и SIP-компонентов. • Навык работы с Git, CocoaPods, Xcode, отладкой, crash/log-инструментами и тестированием мобильных сценариев.	• Разработка и сопровождение iOS-клиента ПО. • Реализация и модернизация пользовательских сценариев: звонки, камеры, доступ, уведомления, подписки, платежи. • Исправление дефектов, участие в релизной подготовке, анализ ошибок и поддержка совместимости с серверным API.

Android-разработчик (в составе команды модернизации)

Требования к квалификации	Основные обязанности
• Опыт разработки на Kotlin/Java, знание Fragments, XML Layouts, Single Activity, MVVM, Dagger 2, Jetpack Navigation. • Опыт работы с Retrofit/OkHttp, Gson/Kotlin Serialization, Coroutines/LiveData, WebRTC, Media3/ExoPlayer, PJSIP, FCM/HMS. • Навык работы с Git, Gradle, Android Studio, релизными сборками, отладкой и логированием.	• Разработка и сопровождение Android-клиента ПО. • Поддержка звонков, видео, открытия двери, кодов доступа, виджетов, подписок и уведомлений. • Исправление ошибок, подготовка релизов, поддержка интеграций FCM/HMS и взаимодействия с backend API.

Backend-разработчик (в составе команды модернизации)

Требования к квалификации	Основные обязанности
• Опыт разработки на Ruby 3.3 и Rails 7.1, знание JSON API, Active Record, PostgreSQL, Redis, Sidekiq, Puma. • Понимание JWT-аутентификации, разграничения прав доступа, фоновых задач, webhook-сценариев и интеграций. • Навык работы с Git, RSpec, логированием, мониторингом и анализом ошибок.	• Разработка и сопровождение серверной части ПО. • Поддержка mobile API, бизнес-логики, моделей данных, миграций БД, фоновых задач и интеграций. • Участие в диагностике инцидентов, оптимизации производительности и обеспечении совместимости с мобильными клиентами.

DevOps / инженер эксплуатации (в составе команды модернизации)

Требования к квалификации	Основные обязанности
---------------------------	----------------------

• Опыт администрирования Linux-серверов и облачной инфраструктуры, включая размещение сервисов на территории РФ. • Знание PostgreSQL, Redis, очередей, сетевых настроек, резервного копирования, мониторинга и журналирования. • Понимание CI/CD, управления доступами, MFA, секретами, ролями и регламентами эксплуатации.	• Поддержание работоспособности серверного контура ПО в Яндекс Облаке РФ. • Настройка и сопровождение окружений, деплоев, резервного копирования, мониторинга, журналирования и аварийного реагирования. • Контроль доступа к инфраструктуре, исходному и объектному коду, а также участие в проверках размещения серверов на территории РФ.
---	--

QA-инженер (в составе команды модернизации)

Требования к квалификации	Основные обязанности
• Знание техник тест-дизайна, мобильного и API-тестирования, регрессионного тестирования и тестовой документации. • Навык работы с Postman или аналогичными инструментами, системами трекинга задач, логами и аналитикой ошибок. • Понимание основных сценариев ПО: авторизация, адреса, звонки, камеры, архив, доступ, подписки, платежи и поддержка.	• Подготовка и выполнение тест-кейсов, регрессионное тестирование мобильных клиентов и backend API. • Проверка требований до разработки, фиксация дефектов, контроль исправлений и участие в приёмке релизов. • Анализ причин ошибок совместно с разработчиками и специалистами эксплуатации.

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

Контактные данные:

e-mail: sales@sputnik.systems

Телефон: 8-800-511-5232, 8-927-469-75-62

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу: 121205, г. Москва, ул. Нобеля (Инновационного Центра Сколково Тер), д. 7, эт/ч.пом 3/51