

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО
«СофтЭксперт»

_____ **Сорокин А.В.**

«31» марта 2026 г.

ОПИСАНИЕ

Жизненного цикла ПО и сведения по техподдержке

«КУРС»
(ПО «КУРС»)

Правообладатель: ООО «СофтЭксперт» (ИНН 7107045310)

г. Тула
2026

Введение

Настоящая документация «Описание процессов жизненного цикла прикладного программного обеспечения «КУРС» описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «КУРС», включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл ПО КУРС, информация о совершенствовании ПО

Жизненный цикл ПО включает в себя такие следующие этапы: проектирование (создание модели содержания изменений, утверждение ТЗ); реализация (техническая разработка функциональных возможностей ПО согласно утвержденного ТЗ; тестирование (проверка технической реализации на соответствие требованиям ТЗ, проверка качества реализации); выпуск (релиз) ПО (выполнение обновления ПО на сервере). 5) Сопровождение ПО – процесс поддержания функционирования ПО в режиме маршевой эксплуатации, помощь пользователям, мониторинг работоспособности и управление инцидентами.

Сервис не требует установки на устройство пользователя или предварительной настройки. Чтобы начать работу с ПО, пользователю достаточно зарегистрироваться по ссылке <https://shop.devsfx.ru/>, указать контактные данные. После регистрации учетной записи и подтверждении электронной почты, пользователю отобразится ссылка на портал <https://learnse.devsfx.ru/> и станет доступен функционал ПО. ПО КУРС не предполагает наличия версий. Пользователи используют последнюю разработанную и установленную на сервер версию. После внесения изменений разработчиком в ПО функционал обновляется в автоматическом режиме.

По результатам выпуска обновления производитель ПО информирует об этом пользователей по электронной почте, в обновленной версии «Руководства пользователя», а также на своих официальных ресурсах <https://sfx-tula.ru/>

Решение о проектировании обновлений ПО принимается на основе запросов пользователей по поводу неточностей в работе, а также пожеланий. Постоянно проводимый анализ требований целевой аудитории позволяет формулировать направления по улучшению и добавлению новых функций ПО.

Типовой регламент технической поддержки

Техническая поддержка оказывается при соблюдении следующих условий.

1. Пользователь обращается в службу поддержки по следующим вопросам: регистрация и проблемы при ее прохождении; функционирование программного обеспечения и его инструментов; восстановление утраченного пароля и (или) доступа.
2. Услуга поддержки предоставляется индивидуально для каждого пользователя. Каналы доставки запросов в техническую поддержку по одному из следующих направлений: 1. форма обратной связи по адресу <https://devsfx.ru/uslugi/kurs/>; 2. Форма обратной связи на портале <https://sfx-tula.ru/>; 3. E-mail адрес helpService@sfx-tula.ru (для всех пользователей); 4. По телефону 8(4272) 70-02-70.
3. Все обращения, поступившие от пользователей, учитываются в реестре и подлежат обязательной обработке и ответу по существу. Все запросы пользователей обрабатываются в

порядке очереди, за исключением заявок с повышенным приоритетом, который назначается согласно внутренним регламентам. Каждому запросу присваивается индивидуальный номер в системе учета заявок, ему назначается исполнитель, который может меняться в соответствии с графиком работы специалистов поддержки, в случае, если решение вопроса требует продолжения переписки.

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. 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.

Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла программного обеспечения

Для обеспечения бесперебойной работы ПО, правообладатель организует функционирование следующего состава сотрудников с соответствующими компетенциями.

Содержание работы	Компетенции	Количество
Бэкенд и фронтенд разработка	С#, JS, HTML, CSS	2
Тестирование	Тестирование внутреннего продукта	1
Техническая поддержка	Понимание базовых принципов работы веб-сайтов на уровне веб-мастера	1
Системный администратор	Настройка и обслуживание серверов	1
Менеджмент	Agile, управление жизненным циклом ПО	1

Техническую поддержку, тестирование и управление осуществляют штатные сотрудники правообладателя, граждане РФ.

Разработка и системное администрирование осуществляется на основании договоров возмездного оказания услуг гражданами РФ.

Контактная информация производителя программного обеспечения

Информация о юридическом лице компании:

Наименование компании: Общество с ограниченной ответственностью «СофтЭксперт»

Юридический адрес: 300013, Тульская обл, Тула г, Болдина ул, дом 41А,
помещение 47, оф.1-4

ОГРН: 1037101124521

ИНН/КПП 7107045310/710601001

Режим работы: понедельник-пятница с 09.00 до 18.00.

Контактная информация службы технической поддержки:

Электронная почта: helpService@sfx-tula.ru

Телефон: +7(4872)70-02-70

Мессенджеры: +7(910)945-57-62

Форма обратной связи: <https://sfx-tula.ru/>

Фактические адреса:

Фактический адрес размещения разработчиков, технической поддержки, менеджмента
инфраструктуры:

300013, г.Тула, ул.Болдина, д.41а, помещение 47, офис 1-4.