



ООО «ВК»

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



## *MyTracker*

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

*На 5 листах*

*Москва- 2024*



ООО «ВК»



ООО «ВК»

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*

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





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 «MyTracker»***

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

Поддержка ПО «MyTracker» необходима для обеспечения отсутствия перерывов в работе пользователей, использующих ПО «MyTracker» по причине невозможности функционирования ПО «MyTracker» (нарушения, недоработки в работе ПО «MyTracker», упущения в работе инженеров и т.п.);  
Поддержка ПО «MyTracker» должна быть осуществлена с помощью консультирования пользователей ПО «MyTracker» 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 «MyTracker»***

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

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





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 «MyTracker»***

ПО «MyTracker» 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 «MyTracker» будут внесены соответствующие изменения.

### ***4. Техническая поддержка пользователей ПО «MyTracker»***

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

В рамках технической поддержки ПО «MyTracker» 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 «MyTracker» для более эффективной работы с ним.





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

## ***5. Информация о персонале***

***Уровень подготовки пользователя.***

***Пользователи ПО «MyTracker» 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;

***Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию:***

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

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

***Требования к специалистам, обеспечивающим работу ПО «MyTracker»:***

- знание языка программирования: C++, HTML, JavaScript, CSS, Go, PHP;
- знание основных СПО, используемых в ПО «MyTracker»
- знание реляционных СУБД.

