

ООО «ОФИС ПЛЮС»

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «Офис+ Почта»  
ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ  
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ  
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А  
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ  
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

На 12 листах

г. Смоленск - 2025 г.

## Содержание

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ.....	3
2. ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ СИСТЕМЫ..	4
2.1. Процессы реализации системы.....	4
2.1.1. Процессы проектирования Системы.....	4
2.1.2. Процесс конструирования Системы .....	5
2.1.3. Процесс комплексирования Системы .....	6
2.1.4. Процесс квалификационного тестирования Системы .....	6
2.2. Процессы поддержки Системы.....	7
2.2.1. Процесс менеджмента конфигурации Системы .....	7
2.2.2. Процесс решения проблем в Системе в ходе эксплуатации.....	8
2.2.3. Техническая поддержка Системы .....	8
3. ПРОВЕДЕНИЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ.....	10
4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ СИСТЕМЫ .....	11
4.1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию....	11
4.1.2. Пользователи Системы.....	11
5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЯ ИНФОРМАЦИЯ .....	12

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ**

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Офис+ Почта» (далее — Система), в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, о совершенствовании программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки. Исключительные права на программное обеспечение «Офис+ Почта» принадлежат ООО «ОФИС ПЛЮС».

## **2. ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ СИСТЕМЫ**

При разработке и поддержании Системы применяются следующие процессы, обеспечивающие жизненный цикл программного обеспечения, но не ограниченные ими.

### **2.1. Процессы реализации Системы:**

- 2.1.1. Процесс проектирования Системы;
- 2.1.2. Процесс конструирования Системы;
- 2.1.3. Процесс комплексирования Системы;
- 2.1.4. Процесс квалификационного тестирования Системы.

### **2.2. Процессы поддержки Системы:**

- 2.2.1. Процесс менеджмента конфигурации Системы;
- 2.2.2. Процесс решения проблем Системы.

### **2.1. Процессы реализации Системы**

Процессы реализации Системы используются для создания заданных элементов Системы, выполненного в виде программного средства. Эти процессы преобразуют заданные характеристики поведения, интерфейсы и ограничения на реализацию в действия, результатом которых становится системный элемент, удовлетворяющий требованиям, вытекающим из системных требований. Специальным процессом является процесс реализации Системы, выражающий специфически программную особенность процесса реализации.

В результате успешного осуществления процесса реализации Системы:

- определяется стратегия реализации;
- определяются ограничения по технологии реализации проекта; изготавливаются программные элементы Системы;
- происходит передача изготовленных программных элементов в систему контроля версий.

#### **2.1.1. Процессы проектирования Системы**

##### **2.1.1.1 Процесс проектирования архитектуры Системы**

Цель процесса проектирования архитектуры Системы заключается в определении того, как системные требования следует распределить относительно элементов Системы.

В ходе процесса проектирования архитектуры Системы:

- разрабатывается проект архитектуры Системы и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к Системе;
- определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к Системе и программному проекту.

#### 2.1.1.2 Процесс детального проектирования Системы

Цель процесса детального проектирования Системы заключается в обеспечении проекта программными элементами, которые реализуются и могут быть верифицированы относительно установленных требований и архитектуры Системы, а также в детализации программных элементов для последующего кодирования и тестирования.

В ходе процесса детального проектирования Системы:

- разрабатывается детальный проект каждого программного элемента, описывающий создаваемые программные модули;
- определяются внешние интерфейсы каждого программного модуля;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между детальным проектированием, требованиями и проектированием архитектуры.

#### 2.1.2. Процесс конструирования Системы

Цель процесса конструирования Системы заключается в создании исполняемых программных компонентов, которые должным образом отражают проектирование Системы.

В ходе процесса конструирования Системы:

- определяются критерии верификации для всех программных компонентов относительно требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными компонентами, требованиями и проектом;
- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

### **2.1.3. Процесс комплексирования Системы**

Цель процесса комплексирования Системы заключается в объединении программных блоков и программных компонентов, создании интегрированных программных элементов, которые демонстрируют, что функциональные и нефункциональные требования к Системе соответствуют требованиям проекта.

В ходе процесса комплексирования Системы:

- разрабатывается стратегия комплексирования для программных блоков, согласованная с программным проектом и расположенными по приоритетам требованиями к Системе;
- разрабатываются критерии верификации для программных составных частей, которые гарантируют соответствие с требованиями к Системе, связанными с составными частями;
- программные элементы верифицируются с использованием определенных критериев;
- регистрируются результаты комплексного тестирования;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между программным проектом и Системой;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторной верификации Системы при возникновении изменений в программных блоках (в том числе в соответствующих требованиях, проекте).

### **2.1.4. Процесс квалификационного тестирования Системы**

Цель процесса квалификационного тестирования Системы заключается в подтверждении того, что Система удовлетворяет установленным требованиям.

В ходе процесса квалификационного тестирования Системы:

- определяются критерии с целью демонстрации соответствия с требованиями к Системе;
- Система верифицируется с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования Системы при проведении изменений в программных составных частях.

## **2.2. Процессы поддержки Системы**

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок разработчика и по заявкам заказчика, консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Системы.

Цели поддержания жизненного цикла Системы достигаются за счет следующих решений:

- консультирование пользователей по вопросам работы Системы по различным видам связи;
- уведомление и обеспечения заказчика новыми версиями Системы по мере их выхода;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой;
- уведомление заказчика о новых функциях Системы;
- обеспечения заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

### **2.2.1. Процесс менеджмента конфигурации Системы**

Цель процесса менеджмента конфигурации Системы заключается в установлении и сопровождении целостности программных составных элементов процесса или проекта и обеспечении их доступности для заинтересованных сторон.

В результате успешного осуществления процесса управления конфигурацией Системы:

- разрабатывается стратегия управления конфигурацией Системы;
- составные части, порождаемые процессом или проектом, идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию;
- контролируются модификации и выпуски этих составных частей; обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;
- регистрируется и сообщается статус составных частей и модификаций; гарантируются завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение, обработка и поставка составных частей.

### **2.2.2. Процесс решения проблем в Системе в ходе эксплуатации**

Цель процесса решения проблем в Системе заключается в обеспечении гарантии того, что все выявленные проблемы идентифицируются, анализируются, контролируются и подвергаются менеджменту для осуществления их решения.

В результате успешной реализации процесса решения проблем в Системе:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения;
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

### **2.2.3. Техническая поддержка Системы**

Перечень возможных работ, оказываемых в рамках технической поддержки и сопровождения Системы по гарантийным обязательствам:

- помощь и консультирование по установке Системы;
- консультирование в использовании Системы;
- пояснения по использованию функционала разделов Системы;
- помощь в устранении проблем, в случае некорректной работы Системы;
- исправление ошибок в Системе;
- предоставление актуальной документации по работе Системы;
- выпуск новых версий и сборок Системы;
- обновление версий Системы с новыми функциональными возможностями.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы могут быть исправлены путем единичной работы разработчика по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей Системы, пользователь направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему и описание, демонстрирующие суть проблемы (скриншоты или точное описание сообщений об ошибках для воспроизведения проблемы). После выполнения запроса разработчик оповещает пользователя о завершении работ.

Техническую поддержку Системы оказывает команда специалистов в количестве 6 человек - штатные сотрудники, в количестве 4 человек - внештатные сотрудники (граждане РФ).

Средства связи со службой поддержки:

- Форма обратной связи на веб-сайте: <http://officep.ru/Support/Question>
- Электронная почта: [support@officep.ru](mailto:support@officep.ru)
- Телефон: +7 (915) 651 3451 (Viber, Telegram, WhatsApp)

Время работы службы поддержки:

с 8:00 до 17:30 по московскому времени в официальные рабочие дни

Фактический адрес размещения службы поддержки:

214031, Смоленская обл., г. Смоленск, ул. Рыленкова, дом 18, офис 3.

### **3. ПРОВЕДЕНИЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ**

Проведение модификации Системы реализуется в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой, и предоставление заказчику возможности использования новых версий Системы, полученных в результате ее модификации.

В рамках совершенствования Системы оказываются следующие услуги (в рамках отдельно заключаемых договоров):

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему; согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- предоставление Заказчику новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- модификация документации в связи с внесенными изменениями.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности, выявленные в функционировании Системы;
- появляются новые функции по планам функционального развития;
- оптимизируется скорость работы Системы;
- обновляется интерфейс.

## **4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ СИСТЕМЫ**

### **4.1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системой;
- знание языков программирования: Java SE;
- знание особенностей ОС Windows, Linux.

### **4.2. Пользователи Системы**

Для работы с Системой пользователю необходимо:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на базовом уровне;
- ознакомиться с «Руководством пользователя» Системы.

Обучение пользователей выполняется:

- самостоятельно с использованием «Руководства пользователя» Системы;
- путем консультаций согласно положениям по сопровождению и поддержке.

## 5. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Адреса (ссылки) расположения документации программного обеспечения «Офис+ Почта»:

- Инструкция по скачиванию, установке и запуску Офис+ Почта.pdf  
[http://officep.ru/Downloads/Download?version=doc-install\\_ml](http://officep.ru/Downloads/Download?version=doc-install_ml)
- Руководство пользователя Офис+ Почта.pdf  
[http://officep.ru/Downloads/Download?version=doc-manual\\_ml](http://officep.ru/Downloads/Download?version=doc-manual_ml)
- Экземпляр (дистрибутив) программного обеспечения:

### Windows

«Офис+ Почта»

<http://officep.ru/Downloads/Download?version=app-windows-ml>

### Linux

«Офис+ Почта»

<http://officep.ru/Downloads/Download?version=app-linux-ml>

- Информация о стоимости программного обеспечения:  
<http://officep.ru/Home/Prices>
- Контакты:  
<http://officep.ru/Home/Contact>