

ООО «Кодекс технологии»

ОГРН 1200200055791 · ИНН 0278962265

Программное обеспечение

«Кодекс Ро-бот»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Уфа · 2026

Содержание

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта.....	3
3. Типовой регламент технической поддержки	4
4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла	5
5. Контактная информация правообладателя	5

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Кодекс Ро-бот» (далее – ПО), включая устранение неисправностей, совершенствование ПО и типовой регламент технической поддержки, а также содержит информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

Жизненный цикл ПО включает следующие стадии: проектирование, разработка, тестирование, поставка, техническая поддержка, обновление и модернизация.

2.1. Проектирование

1. Решение о разработке или модификации ПО принимается на основании анализа потребностей пользователей, обращений организаций-заказчиков и оценки целесообразности изменений.
2. Формируется и систематизируется перечень требований к ПО, документируются процессы, определяются функциональные и нефункциональные требования.
3. Определяются приоритеты реализации, оцениваются стоимость и сроки выполнения работ; требования утверждаются и обновляются по мере необходимости.

2.2. Разработка

1. Анализ, уточнение и детализация функциональных требований.
2. Проектирование архитектуры, утверждение технических заданий на разработку.
3. Создание программного кода в среде разработки, проведение внутренних проверок кода.

2.3. Тестирование

1. Определение методики тестирования, разработка тестов и выбор инструментов.
2. Проведение тестов и анализ результатов.
3. При необходимости – доработка ПО и повторное тестирование.
4. Утверждение результатов испытаний руководителем разработки.

2.4. Поставка

ПО предоставляется по модели интернет-сервиса: новая версия размещается на серверной инфраструктуре правообладателя и становится доступна пользователям

без действий с их стороны. Подключение организаций выполняется по заявке в порядке, описанном в документе «Инструкция по установке».

2.5. Техническая поддержка

- Приём и обработка обращений пользователей: консультации по эксплуатации, регистрация сообщений о неисправностях, приём запросов на доработку.
- Проведение доработок по заявкам организаций-заказчиков.
- Консультации по телефону, электронной почте и в мессенджерах по договорённости с заказчиком.

2.6. Обновление и модернизация

- Создание резервной копии данных перед обновлением.
- Проверка схемы данных и её обновление при необходимости.
- Тестирование новой версии, исправление выявленных ошибок.
- Централизованный перенос обновлённой версии на серверную инфраструктуру. Пользователи получают обновления без переустановки; при выпуске новой версии модуля сбора данных обновлённый установщик публикуется в личном кабинете.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг

Услуги технической поддержки оказываются по запросам пользователей в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (UTC+5). Поддержка осуществляется специалистами правообладателя.

Каналы взаимодействия: электронная почта info@qodex.tech, телефон +7 937 500 06 65. При регистрации обращения фиксируются наименование организации, контактное лицо, суть обращения и время запроса.

3.2. Выполнение запросов

Обращения классифицируются как консультация, сообщение о неисправности или предложение по развитию ПО. Устранение неисправностей выполняется в следующем порядке:

1. Регистрация обращения с описанием проблемы и условий её возникновения.
2. Воспроизведение и диагностика неисправности силами разработчиков.
3. Устранение причины: исправление исходного кода и тестирование исправления.
4. Выпуск обновления и его установка на серверную часть; информирование пользователя о результате.

При необходимости внедрения новых функций выполняются модернизация и модификация ПО. Исправления публикуются централизованно на серверной части: пользователи получают их без дополнительных действий со своей стороны.

4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла

№	Направление	Компетенции	Численность
1	Руководство разработкой и архитектура	Управление продуктом, архитектура клиент-серверных решений, координация выпусков, руководство техническими процессами	1
2	Разработка серверной части и веб-интерфейса	Разработка на Python, проектирование и реализация API, работа с СУБД PostgreSQL, тестирование	2
3	Аналитика данных	Методология сверки данных, контроль качества данных, работа с государственными адресными реестрами (ФИАС/ГАР)	1
4	Внедрение и техническая поддержка	Подключение организаций, консультации пользователей, обработка обращений	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками и специалистами, привлечёнными правообладателем ООО «Кодекс технологии». Сотрудник может совмещать несколько направлений работы.

Необходимые знания: для пользователя – порядок начислений за коммунальные услуги, работа с ГИС ЖКХ и учётной системой организации; для команды разработки – Python, PostgreSQL и предметная область жилищно-коммунального хозяйства.

5. Контактная информация правообладателя

5.1. Юридическая информация

ООО «Кодекс технологии»

Юридический адрес: 450059, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Братьев Кадомцевых, д. 12/2, подъезд 1, пом. 1, комн. 7

Почтовый адрес: 450059, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Братьев Кадомцевых, д. 12/2, подъезд 1, пом. 1, комн. 7

ОГРН: 1200200055791

ИНН / КПП: 0278962265 / 027801001

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

Электронная почта: info@qodex.tech

Телефон: +7 937 500 06 65

Страница продукта: <https://romoney.qodex.tech>

Страница документации: <https://romoney.qodex.tech/docs/>

Режим работы технической поддержки: в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (UTC+5).

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 450059, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Братьев Кадомцевых, д. 12/2, подъезд 1, пом. 1, комн. 7.

Серверная инфраструктура размещена в центрах обработки данных на территории Российской Федерации.