

**ООО “МЕНТО”**

ОГРН 1231600056467 ИНН 1683017168

420500, Республика Татарстан, м. р-н Верхнеуслонский, г. п. город

Иннополис, г. Иннополис, ул. Университетская, д. 5, этаж/помещ.

1/111, раб.уч 9/4

контактные данные:

email [main@cheesecakeschool.ru](mailto:main@cheesecakeschool.ru) телефон 89516891806

**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  
“Образовательная платформа “Cheesecake School”**

*г.Иннополис*

*2026 год*

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Общие сведения о программном обеспечении.</b>	<b>3</b>
1.1. Термины и сокращения.	3
1.2. Язык программирования.	3
<b>2. Жизненный цикл программного обеспечения.</b>	<b>3</b>
2.1. Проектирование	3
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	4
2.7. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.	5
<b>3. Регламент технической поддержки</b>	<b>6</b>
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
<b>4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.</b>	<b>7</b>
<b>5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.</b>	<b>8</b>

## 1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение “Образовательная платформа “Cheesecake School” - это программа для ЭВМ, являющаяся 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 образовательную платформу для языковой онлайн-школы. Платформа направлена на обеспечение прозрачного взаимодействия учеников с преподавателями и на оптимизацию бизнес-процессов школы.

Программное обеспечение является SaaS (software as a service) решением.

Функциями Программного обеспечения являются:

- Управление пользователями и ролевой моделью доступа;
- Ведение базы учеников, включая управление доступами и балансом занятий;
- Ведение базы преподавателей с возможностью просмотра информации;
- Формирование, просмотр и управление расписанием занятий;
- Планирование и управление рабочим графиком преподавателей;
- Создание, редактирование и администрирование занятий;
- Запись учеников на занятия с выбором преподавателя;
- Контроль и учет баланса занятий учеников;
- Сбор и обработка обратной связи по занятиям;
- Мониторинг и анализ статистических показателей и аналитики.

### 1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
<b>Программное обеспечение (ПО)</b>	Программное обеспечение “Образовательная платформа “Cheesecake School”
<b>Разработчик/ Исполнитель</b>	Общество с ограниченной ответственностью “МЕНТО”
<b>Пользователь</b>	Лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

### 1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- JavaScript
- TypeScript
- SQL

## 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 на электронную почту по адресу [main@cheesecakeschool.ru](mailto:main@cheesecakeschool.ru) или по контактному номеру 89031680844.

Техническая поддержка осуществляется ежедневно с 10:00 по 22:00 по московскому времени.

#### **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. Закрытие 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. Закрытие запроса подтверждает представитель заказчика. Закрытие 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:** 2 человека

#### **Модернизация ПО:**

**Обязанности:** 2 человека

### **Гарантийное обслуживание ПО:**

**Количество:** 2 человека

**К сотрудникам предъявляются следующие требования:**

#### **Специалист поддержки:**

1. Опыт работы с веб-приложениями, знание их архитектуры и принципов функционирования.
2. Знание основ работы веб-приложений и основных принципов их функционирования.
3. Опыт работы с системами управления контентом (CMS) и/или образовательными платформами.
4. Знание и опыт работы с инструментами для отслеживания ошибок и запросов пользователей (Notion/Bildin).
5. Знание и опыт работы с инструментами для удаленного доступа и поддержки (например, TeamViewer).
6. Знание русского языка на уровне носителя, умение четко и понятно формулировать мысли в письменной и устной форме.
7. Опыт работы в технической поддержке, желательно в сфере образования.
8. Умение быстро и эффективно решать возникающие проблемы и конфликтные ситуации.
9. Навыки общения и умение находить общий язык с пользователями разного возраста и уровня подготовки.

#### **Разработчик:**

1. Высшее или среднее профессиональное образование в области информационных технологий.
2. Опыт разработки на JavaScript
3. Глубокое понимание и опыт работы с фреймворком React.
4. Знание и опыт работы с современными инструментами сборки и пакетными менеджерами (например, npm, Webpack).
5. Понимание принципов работы RESTful API и опыт интеграции frontend с backend.
6. Опыт верстки с использованием HTML5, CSS3 и препроцессоров (например, SASS или LESS).
7. Знание и опыт работы с СУБД PostgreSQL.
8. Понимание принципов RESTful API и опыт создания API
9. Знание и опыт работы с системами контроля версий, например, Git.
10. Понимание принципов безопасности веб-приложений и опыт применения практик безопасности в разработке.
11. Умение работать в команде, опыт работы с Agile методологиями (например, Scrum).

12. Знание русского языка на уровне носителя, умение четко и понятно формулировать мысли в письменной и устной форме.

### **DevOps инженер:**

1. Опыт работы с системами контроля версий, в частности с GitLab.
2. Глубокое понимание и опыт работы с облачными сервисами Yandex Cloud.
3. Знание и опыт работы с инструментами автоматизации развертывания и управления инфраструктурой.
4. Понимание принципов работы и опыт настройки CI/CD.
5. Знание и опыт работы с контейнерами и оркестрацией контейнеров.
6. Умение работать с системами мониторинга, логирования и алертинга.
7. Знание основ сетевой инфраструктуры и безопасности.
8. Умение работать в команде, опыт работы с Agile методологиями.
9. Знание русского языка на уровне носителя, умение четко и понятно формулировать мысли в письменной и устной форме.

### **Обязанности указанных сотрудников:**

#### **Специалист поддержки:**

1. Диагностика и решение технических проблем, возникающих у пользователей в процессе работы с платформой.
2. Взаимодействие с командой разработчиков для быстрого устранения обнаруженных ошибок и неполадок.
3. Регистрация, документирование и отслеживание обращений пользователей через специализированные инструменты.
4. Участие в тестировании новых версий платформы перед их выпуском.
5. Обучение пользователей работе с платформой, проведение вебинаров или инструктажей по техническим вопросам.
6. Работа в тесном взаимодействии с другими отделами компании для обеспечения качественного сервиса для пользователей.
7. Мониторинг и анализ обратной связи от пользователей для выявления часто возникающих проблем и предложений по улучшению.
8. Постоянное самообразование и изучение новых технологий и методик в области технической поддержки и образования.

#### **Разработчик:**

1. Проектирование и реализация интерактивных компонентов и модулей.
2. Интеграция frontend части с backend через RESTful API.
3. Разработка и оптимизация backend части веб-приложения на базе Next.js.

4. Проектирование и реализация баз данных в PostgreSQL, оптимизация запросов.
5. Создание и поддержка API для взаимодействия с frontend частью и сторонними сервисами.
6. Написание автоматических тестов, обеспечение качества кода.
7. Участие в процессе проектирования архитектуры приложения, определение технических требований и оценка задач.
8. Взаимодействие с командой разработчиков, дизайнерами, тестировщиками и другими участниками проекта.
9. Постоянное изучение новых технологий и методик разработки, участие в профессиональных сообществах.
10. Работа над оптимизацией производительности и безопасности веб-приложения.

### **DevOps инженер:**

1. Разработка и поддержка инфраструктуры проекта в Yandex Cloud.
2. Настройка и оптимизация процессов CI/CD в GitLab.
3. Автоматизация процессов развертывания, масштабирования и обновления приложений.
4. Мониторинг состояния инфраструктуры, реагирование на инциденты, анализ причин сбоев.
5. Работа с командой разработчиков для обеспечения высокой доступности и производительности приложений.
6. Настройка и поддержка систем логирования, мониторинга и алертинга.
7. Участие в процессе проектирования архитектуры приложения с точки зрения инфраструктуры и безопасности.
8. Постоянное изучение новых технологий и методик в области DevOps.
9. Работа над оптимизацией затрат и ресурсов в облачной инфраструктуре.
10. Обеспечение безопасности инфраструктуры, регулярное проведение аудитов и устранение уязвимостей.

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

Контактные данные:

e-mail: [main@cheesecakeschool.ru](mailto:main@cheesecakeschool.ru)

Телефон: 89516891806

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу:

420500, Республика Татарстан (Татарстан), г Иннополис, ул Университетская, д. 5, этаж/помещ. 1/111, раб.уч 9/4