

# Мобильное приложение «PatentMobile»

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

## Оглавление

---

<b>Термины и сокращения</b> .....	<b>2</b>
<b>Общее описание</b> .....	<b>3</b>
<b>Поддержание жизненного цикла МП «PatentMobile»</b> .....	<b>4</b>
<b>Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения</b> .....	<b>5</b>
<b>Совершенствование программного обеспечения</b> .....	<b>6</b>
<b>Техническая поддержка</b> .....	<b>6</b>
<b>Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности</b> .....	<b>7</b>

## Термины и сокращения

Сокращение, обозначение	Определение
Мобильное приложение, МП «PatentMobile», Система	Программа для электронных вычислительных машин Мобильное приложение «PatentMobile»
ПК	Программный комплекс – совокупность программных и аппаратных средств для обеспечения функционирования МП «PatentMobile»
ИГ	Иностраный гражданин
МЦ	Миграционный центр
НДФЛ	Налог на доходы физических лиц в виде фиксированных авансовых платежей с доходов, полученных физическими лицами, являющимися иностранными гражданами, осуществляющими трудовую деятельность по найму на основании патента в соответствии со статьей 227.1 Налогового кодекса Российской Федерации
ИНТЕРФОРУМ	Владелец (лицензиат) МП «PatentMobile», юридическое лицо, осуществляющее администрирование и поддержку программного комплекса
Миграционный центр	Заказчик (лицензиар) МП «PatentMobile», юридическое лицо, оказывающее услуги иностранным гражданам по подготовке документов в сфере миграции

## Общее описание

---

**Мобильное приложение «PatentMobile» обеспечивает дистанционное предоставление сервисов Миграционного центра для иностранных граждан.**

**Приложение разработано на платформе Android.**

**Основным назначением приложения является автоматизация бизнес-процессов по оказанию услуг Миграционного центра иностранным гражданам в сфере оформления документов, необходимых для легализации проживания на территории Российской Федерации, а также предоставление консультационных и сопутствующих услуг.**

**Система выполняет следующие функции:**

- **Предоставление информации об услугах и тарифах Миграционного центра по подготовке документов в сфере миграции и сопутствующих услуг**
- **Оформление заказов на услуги Миграционного центра**
- **Рассылка уведомлений о статусах оформления документов и необходимых действиях**
- **Оплата НДФЛ для иностранных граждан**
- **Сервис по подбору вакансий для иностранных граждан**
- **Подключение к сервису для получения юридической помощи для иностранных граждан**
- **Сервис по подбору вариантов размещения иностранных граждан**
- **Предоставление справочной информации**

# Поддержание жизненного цикла МП «PatentMobile»

---

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок, по заявкам заказчиков, по отзывам пользователей, консультации по вопросам эксплуатации Системы, техническая поддержка пользователей.

Обновление приложения необходимо для выполнения следующих целей:

- обеспечение стабильности работы мобильного приложения на различных типах устройств с различным установленным программным обеспечением
- внедрение новых функций и сервисов мобильного приложения

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- поддержка пользователей по вопросам использования приложения с помощью встроенной справки
- поддержка пользователей по вопросам установки мобильного приложения и работы с приложением: обращение по электронной почте
- публикация обновлений приложения в Google Play Market, RuStore и обновление приложения на устройствах пользователей по мере выхода новых релизов
- уведомление пользователей о новых функциях в приложениях, а также об обнаруженных ограничениях в работе приложения посредством push-уведомлений
- устранение ошибок в работе приложения

Жизненный цикл приложения характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития мобильного приложения с указанием сроков и состава участников
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла

# Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

---

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- Обновление версии мобильного приложения:
  - Публикация новой версии МП «PatentMobile» в Google Play Market
  - Публикация новой версии МП «PatentMobile» в RuStore
- Обновление компонентов программного комплекса
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя:
  - Устная консультация специалиста технической поддержки по запросу пользователя
  - Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на адрес электронной почты [help@migrant-service.com](mailto:help@migrant-service.com)

В случае возникновения неисправностей в Системе, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос, содержащий тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Системы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Системы.

Запрос направляется Заказчиком посредством обращения по электронной почте на электронный адрес [help@migrant-service.com](mailto:help@migrant-service.com). Специалист технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Системы. Каждому запросу присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

# Совершенствование программного обеспечения

---

**Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа МП «PatentMobile», обновляется интерфейс.**

**Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствованию на необходимо направить технической предложение на адрес электронной почты [help@migrant-service.com](mailto:help@migrant-service.com). Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в МП «PatentMobile».**

## Техническая поддержка

---

**Для получения технической поддержки пользователи МП «PatentMobile» могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [help@migrant-service.com](mailto:help@migrant-service.com).**

**В рамках поддержки пользователей по вопросам установки приложения и работы с приложением оказываются следующие услуги:**

- **помощь в администрировании программного комплекса**
- **помощь в установке/настройке/обновлении мобильного приложения**
- **пояснение функционала модулей программного комплекса**
- **помощь в поиске и устранении проблем при эксплуатации приложения**
- **предоставление актуальной справочной информации по установке, настройке и работе мобильного приложения**

# Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

---

Пользователи МП «PatentMobile» должны обладать навыками работы со смартфоном на уровне пользователя. МП «PatentMobile» имеет интуитивно понятный интерфейс, в рамках которого для пользователей доступно для просмотра и скачивания руководство пользователя.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку МП «PatentMobile» должен пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы, обладать знаниями о функциональных возможностях Системы и особенностей работы с ней, владеть персональным компьютером и мобильным устройством на уровне опытного пользователя, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения МП «PatentMobile»
- документация по эксплуатации программного обеспечения МП «PatentMobile»
- руководство пользователя МП «PatentMobile»

Администраторы МП «PatentMobile» должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Linux, работе с системами виртуализации KVM. Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения МП «PatentMobile»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения МП «PatentMobile»;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов

Персонал, обеспечивающий модернизацию МП «PatentMobile» должен обладать следующими знаниями и навыками:

- иметь квалификацию инженер-программист
- знание функциональных возможностей МП «PatentMobile» и особенностей работы с ней
- знание средств разработки МП «PatentMobile»

## Адреса размещения

---

**Фактический адрес размещения инфраструктуры: г. Санкт-Петербург, ул. Красного Текстильщика 10-12 лит. Д**

**Фактический адрес размещения разработчиков: г. Санкт-Петербург, ул. Таврическая, д.17**

**Фактический адрес размещения службы технической поддержки: г. Санкт-Петербург, ул. Красного текстильщика, д.10-12, лит. Э., г. Санкт-Петербург, ул. Таврическая, д.17**