

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
"КВИК БУКИНГ ПЛАТФОРМ"

**«Cue - Платформа онлайн записи и CRM»**

**ОПИСАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО**

*Документ с описанием жизненного цикла ПО, в том числе  
устранение неисправностей и совершенствование, а также  
информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.*

## Содержание

|                                                                           |   |
|---------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Термины, определения.....                                              | 3 |
| 2. Назначение ПО.....                                                     | 4 |
| 3. Поддержание жизненного цикла ПО.....                                   | 5 |
| Проектирование ПО.....                                                    | 5 |
| Модернизация и поддержание жизненного цикла ПО.....                       | 5 |
| Персонал, задействованный в разработке и поддержке ПО.....                | 6 |
| 4. Техническая поддержка пользователей ПО.....                            | 6 |
| Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки ПО.....                | 7 |
| Персонал, задействованный в сопровождении и технической поддержке ПО..... | 7 |
| Режим работы службы технической поддержки.....                            | 7 |
| 5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....      | 8 |
| 6. Проведение модернизации и совершенствование ПО.....                    | 9 |

## 1. Термины, определения

**ПО** — Программное обеспечение «Cue - Платформа онлайн записи и CRM»

**Пользователь** — Лицо или бизнес, которое использует действующее ПО для выполнения конкретной функции.

Правообладатель программного обеспечения — компания ООО «КВИК БУКИНГ ПЛАТФОРМ».

## 2. Назначение ПО

«Cue - Платформа онлайн записи и CRM» — это инновационная CRM-платформа с онлайн-записью, разработанная специально для предприятий в сфере услуг, аренды пространств и проведения индивидуальных занятий. Программа идеально подходит для таких бизнесов как фотостудии, лофты, вейксерфинг и вейкбординг, консультации психологов, преподавателей и коворкингов, предоставляя им невероятную гибкость и удобство в автоматизации процессов.

ПО предоставляет все ключевые функции платформы абсолютно бесплатно и без каких-либо ограничений. Пользователи могут добавлять неограниченное количество услуг, обрабатывать множество бронирований, настраивать календарь в соответствии с потребностями клиентов, принимать онлайн-платежи и легко управлять клиентской базой.

### 3. Поддержание жизненного цикла ПО

#### Проектирование ПО

Проектирование и разработка программного обеспечения «Cue - Платформа онлайн записи и CRM» осуществляется продуктовой и технической командой правообладателя на основе формализованных требований и включает следующие этапы:

1) **Формирование требований**

Сбор и анализ требований к функциональности ПО осуществляется с участием заинтересованных лиц с использованием пользовательских сценариев, отражающих цели, действия и ожидаемые результаты использования ПО.

2) **Проектирование**

На этапе проектирования формируется архитектура программного обеспечения, определяются основные модули системы, бизнес-логика, пользовательские сценарии и требования к интерфейсу.

3) **Разработка (конструирование)**

Выполняется реализация серверной и клиентской частей ПО, разработка функциональных модулей, интеграций с внешними сервисами и внутренних компонентов системы.

4) **Тестирование**

Проводится функциональное и регрессионное тестирование, проверка корректности работы реализованного функционала, устранение выявленных ошибок и несоответствий требованиям.

5) **Сборка и ввод в эксплуатацию**

Подготовка релизов программного обеспечения и внедрение изменений в рабочую среду с последующим переходом ПО в стадию эксплуатации и сопровождения.

#### Модернизация и поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также включает в себя проведение модернизации по результатам исследований, которые проводятся продуктовой командой, и по итогам консультаций по вопросам настройки и эксплуатации ПО в чате поддержки.

## **Персонал, задействованный в разработке и поддержке ПО**

Процессы проектирования, разработки, модернизации и поддержания жизненного цикла программного обеспечения «Cue - Платформа онлайн записи и CRM» осуществляются учредителями правообладателя, а также внештатными специалистами — гражданами РФ, привлекаемыми на основании договоров гражданско-правового характера, предусматривающих передачу исключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности.

В разработке и сопровождении программного обеспечения задействованы:

- **Учредители правообладателя (5 человек)**, осуществляющие функции продуктового управления, архитектурного проектирования, постановки задач и контроля качества разработки;
- **Внештатные специалисты — граждане РФ (3 человека)**, выполняющие работы по разработке серверной и клиентской частей программного обеспечения, а также по реализации и доработке функциональных модулей ПО.

Все привлечённые специалисты обладают необходимой квалификацией и опытом разработки программного обеспечения и участвуют в процессах формирования требований, проектирования, разработки, тестирования и сопровождения ПО.

Процессы проектирования, разработки, тестирования и сопровождения ПО осуществляются на территории РФ.

### **Фактический почтовый адрес осуществления процесса разработки:**

📍 123060, г. Москва, ул. Берзарина д.36 стр.3

## **4. Техническая поддержка пользователей ПО**

Техническая поддержка пользователей программного обеспечения «Cue - Платформа онлайн записи и CRM» осуществляется в формате консультирования по вопросам настройки, миграции, администрирования и эксплуатации программного обеспечения.

Обращения пользователей принимаются:

- через чат службы технической поддержки в личном кабинете пользователя на домене **cue.business**;
- посредством сообщений в мессенджере **Telegram** ([https://t.me/cue\\_team](https://t.me/cue_team));
- по электронной почте службы поддержки [my@cue-to.ru](mailto:my@cue-to.ru);
- в формате онлайн-консультаций и демонстрационных созвонов в режиме видеоконференции.

Коммуникация с пользователями осуществляется в письменной форме, а также в формате онлайн-созвонов при необходимости.

### **Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки ПО**

В рамках технической поддержки программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
  - организация перехода из других сервисов и настройка ПО «под ключ»;
  - поиск и устранение проблем в случае некорректного функционирования программного обеспечения;
- консультирование по функционалу модулей ПО и помощь в эксплуатации системы.

### **Персонал, задействованный в сопровождении и технической поддержке ПО**

Сопровождение и техническая поддержка ПО осуществляются внештатными специалистами — гражданами РФ, привлекаемыми на основании договоров гражданско-правового характера — 2 человека, осуществляющие консультации пользователей, настройку программного обеспечения и устранение выявленных неисправностей.

Все специалисты обладают необходимой квалификацией и опытом сопровождения программного обеспечения и работы с пользователями.

### **Режим работы службы технической поддержки**

Служба технической поддержки программного обеспечения работает **ежедневно**, без выходных, **с 9:00 до 21:00 по московскому времени**.

Среднее время ответа службы технической поддержки составляет **около 15 минут**.

## **5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО**

В случае выявления неисправностей в функционировании программного обеспечения», а также при необходимости внесения доработок или изменений, пользователь направляет запрос разработчику через службу технической поддержки.

Запрос пользователя должен содержать:

- тему обращения (краткое описание выявленной ошибки или предложения по доработке);
- описание сути проблемы или предлагаемого улучшения;
- при наличии — дополнительные материалы (скриншоты, описание условий возникновения неисправности).

Запросы принимаются:

- через чат службы технической поддержки в личном кабинете пользователя на домене **cue.business**;
- через чат службы поддержки в мессенджере **Telegram** ([https://t.me/cue\\_team](https://t.me/cue_team)).

Разработчик принимает и регистрирует все поступающие запросы, связанные с функционированием программного обеспечения. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор (номер задачи) и назначается ответственный специалист для его обработки.

В рамках обработки запроса выполняются следующие действия:

- анализ и выявление причин неисправности;
- устранение выявленных ошибок в функционировании программного обеспечения;
- при необходимости — взаимодействие с пользователем для уточнения информации, необходимой для выполнения запроса.

После выполнения работ по запросу его статус изменяется на «Обработано», при необходимости пользователю предоставляются комментарии о результатах выполненных действий.

## 6. Проведение модернизации и совершенствование ПО

Программное обеспечение «Cue - Платформа онлайн записи и CRM» развивается и совершенствуется на постоянной основе. В рамках модернизации программного обеспечения осуществляется:

- расширение функциональных возможностей;
- оптимизация производительности и нагрузки на вычислительные ресурсы;
- обновление и улучшение пользовательского интерфейса;
- повышение стабильности и надёжности работы программного обеспечения.

Пользователи программного обеспечения могут направлять предложения по доработке и совершенствованию ПО через:

- чат службы технической поддержки на домене **cue.business**;
- чат службы поддержки в мессенджере **Telegram** ([https://t.me/cue\\_team](https://t.me/cue_team)).

Все предложения пользователей регистрируются и рассматриваются разработчиком. В случае признания предложения целесообразным и эффективным, соответствующие изменения включаются в план развития программного обеспечения и реализуются в рамках текущего или последующих этапов модернизации с учётом приоритетов развития продукта.

Модернизация программного обеспечения осуществляется без прерывания его эксплуатации пользователями.