ООО «МТИ ТЕХНОЛОГИИ»

Система управления взаимодействием и процессами внутри компании CRM «Мираж»

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

Редакция от 02.11.2026

Оглавление

1. Термины и сокращения

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

3. Устранение неисправностей (дефектов), выявленных в ходе эксплуатации

4. Информация о персонале

5. Контактная информация

1. Термины и сокращения

Термин	Определение
ПО, Программа	Программное обеспечение CRM «Мираж» (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025694085; запись в едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных № 31906)
Правообладатель	ООО «МТИ ТЕХНОЛОГИИ» — обладатель исключительного права на ПО, осуществляющий его разработку, модернизацию и поддержание жизненного цикла
Лицензиат	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, получивший право использования ПО по лицензионному договору
Обновление	Изменённая (исправленная, улучшенная) версия ПО, выпущенная Правообладателем
Право использования обновлений	Входящее в лицензию право использовать обновления, выпущенные в течение оплаченного срока
Дефект	Воспроизводимое несоответствие работы ПО документации на установленную версию
Дополнительный модуль	Компонент ПО с дополнительными функциональными возможностями, созданный Правообладателем при развитии ПО
Запрос на развитие	Предложение Лицензиата о новых функциональных возможностях ПО

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

2.1. Общие положения

Жизненный цикл ПО поддерживается Правообладателем за счёт развития (модернизации) ПО, выпуска обновлений и устранения дефектов. Эти процессы выполняются работниками Правообладателя в собственной инфраструктуре разработки, расположенной на территории Российской Федерации. Результаты процессов — обновления, исправления и дополнительные модули — предоставляются Лицензиатам в составе права использования ПО по лицензионному договору.

2.2. Получение экземпляра и установка

- После заключения лицензионного договора Лицензиат получает ссылку для загрузки дистрибутива, документацию и лицензионный ключ.

- Дистрибутив содержит программу автоматической установки серверной части (скрипт установки для ОС Linux с развёртыванием в Docker) и установщик клиентского приложения для ОС Windows.
- Установку серверной части, первичную настройку прав доступа и установку клиентских приложений Лицензиат выполняет самостоятельно в соответствии с документом «Инструкция по установке экземпляра программного обеспечения». Дальнейшее управление пользователями и правами доступа осуществляет администратор Лицензиата штатными средствами ПО.
- Учебные материалы для пользователей и администраторов входят в состав документации.

2.3. Развитие (модернизация) ПО

- Правообладатель ведёт план развития ПО. В план включаются улучшения функций и процедур, оптимизация производительности, требования законодательства, а также предложения Лицензиатов, принятые Правообладателем.
- Лицензиат может направить запрос на развитие с описанием нужных функциональных возможностей. Запрос не является заказом работ: решение о включении предложения в план развития, состав функций, техническое решение и сроки выпуска определяет Правообладатель.
- Новые функциональные возможности реализуются в составе новой версии ПО или в виде дополнительного модуля. Дополнительный модуль включается в состав ПО и документации, а его тариф — в прейскурант; право его использования может быть предоставлено любому Лицензиату.
- Разработка ведётся в системе контроля версий Git с автоматической сборкой и проверкой в эталонной тестовой среде Правообладателя.

2.4. Выпуск и установка обновлений

- Каждая версия ПО сопровождается примечаниями к выпуску (перечень изменений, исправленных дефектов, новых функций и дополнительных модулей); документация обновляется одновременно с выпуском.
- Дистрибутив обновления размещается для загрузки Лицензиатами, имеющими действующее право использования обновлений.
- Обновления устанавливаются Лицензиатом самостоятельно в соответствии с инструкцией. Принудительная (автоматическая) установка обновлений без действий Лицензиата не производится; управление ПО из-за рубежа отсутствует.
- Правообладатель поддерживает текущую версию ПО и две предыдущие версии; о прекращении поддержки версии сообщается на сайте не менее чем за 12 месяцев.

2.5. Резервное копирование и восстановление данных

Данные ПО хранятся в базе данных PostgreSQL в инфраструктуре Лицензиата. Резервное копирование и восстановление данных выполняются Лицензиатом штатными средствами СУБД (pg_dump, pg_restore). Рекомендуется ежедневное резервное копирование базы данных и файлового хранилища с хранением копий вне сервера ПО и периодической проверкой восстановления на тестовой установке.

2.6. Действия, не входящие в право использования ПО

Установка, перенос и настройка ПО силами Правообладателя, администрирование инфраструктуры Лицензиата, восстановление данных, обучение с участием преподавателя, интеграция с иными системами Лицензиата и выезд специалистов в состав права использования ПО не входят и могут выполняться только по отдельному договору.

3. Устранение неисправностей (дефектов), выявленных в ходе эксплуатации

- Сообщения о дефектах принимаются от Лицензиатов с действующим правом использования обновлений по электронной почте support@crm-mirage.ru и по телефону +7 (812) 409 54 24 в рабочие дни с 08:00 до 23:00 (МСК).
- Сообщение должно содержать: наименование Лицензиата и номер договора, версию ПО, описание дефекта и шаги для его воспроизведения, снимки экрана и журналы без персональных данных, контактное лицо.
- Правообладатель регистрирует сообщение, воспроизводит дефект в собственной тестовой среде и устраняет его путём выпуска исправления или обновления, доступного всем Лицензиатам с действующим правом использования обновлений. До выпуска исправления известный способ обхода дефекта (при наличии) публикуется в примечаниях к выпуску или в базе знаний документации.

Категория дефекта	Описание	Регистрация и первичная оценка	Обходное решение (если возможно)	Устранение
1 — Критический	ПО неработоспособно для всех пользователей, обходного решения нет	1 рабочий день	3 рабочих дня	в ближайшем исправлении
2 — Существенный	Недоступна функция, описанная в документации, для группы пользователей	2 рабочих дня	5 рабочих дней	в ближайшем обновлении
3 — Несущественный	Дефект не препятствует работе или имеет обходное решение	3 рабочих дня	—	в плановом обновлении
4 — Незначительный	Неточности документации, интерфейсные недочёты	5 рабочих дней	—	по плану развития

Сроки являются целевыми и продлеваются на время ожидания информации от Лицензиата. Удалённый доступ Правообладателя к инфраструктуре Лицензиата для устранения дефектов не используется.

4. Информация о персонале

4.1. Персонал Лицензиата, обеспечивающий работу ПО

Пользователи должны обладать навыками работы с персональным компьютером под управлением ОС Windows на уровне опытного пользователя, опытом работы с электронными документами и ознакомиться с пользовательской документацией.

Администратор должен обладать навыками администрирования серверов под управлением ОС Linux, работы с Docker и Docker Compose, резервного копирования СУБД PostgreSQL и ознакомиться с инструкцией по установке.

4.2. Персонал Правообладателя, обеспечивающий развитие ПО и устранение дефектов

Работники Правообладателя, обеспечивающие модернизацию ПО, выпуск обновлений и устранение дефектов, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей и архитектуры ПО;
- знание языков программирования TypeScript и JavaScript, платформы Node.js и фреймворка NestJS, технологий Tauri и Next.js (React);

- знание Prisma ORM и СУБД PostgreSQL;
- опыт работы с системой контроля версий Git, автоматической сборкой и контейнеризацией Docker;
- опыт администрирования серверов под управлением ОС семейства Unix (Linux);
- навыки тестирования ПО и подготовки документации.

5. Контактная информация

Правообладатель (производитель программного продукта): ООО «МТИ ТЕХНОЛОГИИ», ИНН 7802956940, КПП 780201001, ОГРН 1247800093529. Адрес: 195277, г. Санкт-Петербург, пер. Зеленков, д. 7А, литера З, помещ. 5-Н, офис 26. Телефон: +7 (812) 409 54 24. Сайт: https://mti-technologies.ru. Электронная почта: mti.technologies@yandex.com, info@crm-mirage.ru.

Сообщения о дефектах: support@crm-mirage.ru, mti.technologies@yandex.com; телефон +7 (812) 409 54 24; режим работы: пн–пт, 08:00–23:00 (МСК).