

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

Оглавление

1. Общая информация.....	3
Информация о совершенствовании ПО «Контроль платежей»	5
3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей	6
Условия предоставления услуг технической поддержки.....	6
Каналы доставки запросов в техническую поддержку	6
Выполнение запросов на техническую поддержку	6
Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	7
Закрытие запросов в техническую поддержку.....	7
4. Персонал для поддержания жизненного цикла	7
Сотрудники и компетенции	7
Требования к компетенциям у заказчика	8
5. Контактная информация.....	8
Контакты службы поддержки.....	8
Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:	8
Фактический адрес размещения разработчиков:	8
Фактический адрес размещения службы поддержки:	8
Фактический адрес размещения серверов:	8

1. Общая информация

ПО «Контроль платежей» (Далее - «Контроль платежей», программа) — это on-premise продукт, программное решение, которое компания размещает на собственных серверах и обеспечивает потребности собственной ИТ-инфраструктуры. Программа позволяющая осуществить взаимосвязь между бухгалтерией, отделом продаж и руководством при проведении платежей

Задачи, решаемые с помощью контроля платежей:

- Создания заявок на оплату счетов;
- Согласование полученных заявок руководством;
- Изменения статуса оплаты заявки.

Особенности программы

Отслеживать в реальном времени статусы заявок на оплату. Создания заявок на оплату счетов, согласование полученных заявок руководством, изменения статуса оплаты заявки.

2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Контроль платежей»

Поддержание жизненного цикла программы обеспечивается за счет сопровождения, включающего в себя следующие процессы:

- Настройка программы под запросы клиента;
- Техническая поддержка покупателей программы;
- Исправление ошибок в работе программы;
- Проведение модернизации программы в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей;

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы программы: обращение по электронной почте, обращение по телефону;
- Обновление программы по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях;
- Устранение ошибок в работе программы.

Сопровождение и Обновление «Контроля платежей» необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы программы в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением;
- Обеспечение гарантий корректного функционирования программы и дальнейшего развития её функционала;
- Обеспечение осуществления консультирования пользователей по вопросам работы и технической поддержки пользователей программы;
- Внедрение новых функций.

Жизненный цикл программы характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;

- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

Информация о совершенствовании ПО «Контроль платежей»

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов браузера, обновляется интерфейс. В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в программу;
- выявление ошибок в работе программы;
- обновление программы по заявкам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных в работе программы;
- обновление программы в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.

3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей

Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации программы. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- ✓ Помощь в настройке и администрировании программы;
- ✓ Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы программы;
- ✓ Пояснение функционала и помощь в эксплуатации программы;
- ✓ Предоставление актуальной документации по настройке/работе программы;
- ✓ Общие консультации по пользованию программой.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программы, могут быть исправлены двумя способами:

- обновление программы;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

В случае возникновения неисправностей в работе программы, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть направлен следующими способами:

- по электронной почте на электронный адрес pivnenkon@kpln.ru

Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при направлении запроса на техническую поддержку должен помнить, что в одном запросе указывается одна проблема.

Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя;

- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программы.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от заказчика, связанные с функционированием программы. После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на “Обработано”, и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

Заккрытие запросов в техническую поддержку

Все запросы рассматриваются 7 дней в неделю в рабочее время (с 9 до 18 часов, Europe GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются в течение 24 часов с момента обращения.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Разработка серверного кода на Python3, работа с реляционными базами данных PostgreSQL	1
2	Разработка WEB приложения	Разработка клиентского кода на JavaScript, HTML, css. написание компонентов. Работа с системами сборки.	2
3	Специалисты службы технической поддержки		1

Сотрудники, приведенной выше таблицы, являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО “Крупный План”, оформлены согласно ТК РФ.

Требования к компетенциям у заказчика

Для пользования Контролем платежей сотрудники заказчика должны обладать навыками работы с ПК или мобильным устройством и в сети Интернет на уровне пользователя. Для работы с программой пользователю необходимо изучить инструкции, расположенные на странице <http://31.129.104.145/>

5. Контактная информация

ООО “Крупный План”

129626, г. Москва,

ул. Новоалексеевская, д. 16, стр. 13

8 (910) 438-56-23

Контакты службы поддержки

Связаться со службой технической поддержки можно по электронной почте pivnenkon@kpln.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Россия, 129626, г. Москва, ул. Новоалексеевская, д. 16, стр. 13

Фактический адрес размещения разработчиков:

Россия, 129626, г. Москва, ул. Новоалексеевская, д. 16, стр. 13

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Россия, 129626, г. Москва, ул. Новоалексеевская, д. 16, стр. 13

Фактический адрес размещения серверов:

Россия, 129626, г. Москва, ул. Новоалексеевская, д. 16, стр. 13