

Программное обеспечение «Интегратор»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

1. Общие сведения

1.1. Наименование программы

Наименование программы – Информационная система «Интегратор».

1.2. Язык программирования

Языками программирования, используемыми для разработки программы, являются:

- JavaScript
- TypeScript
- Node.js (среда исполнения)

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла программы осуществляется за счёт сопровождения программы и включает проведение модернизаций программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке программы.

2.1. Сервисные процессы сопровождения Системы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей и администраторов программы по вопросам эксплуатации письменно по запросу Пользователя;
- обеспечение Пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программой.

2.2. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка осуществляется:

- **1 линией (настройка и сопровождение CRM Битрикс24)**
 - o Количество сотрудников: 1.
 - o Функции: настройка и сопровождение раздела назначения интеграторов в Битрикс24, консультации менеджеров, первичная обработка обращений по работе с заявками.
 - o Режим работы: Пн–Пт, 9:00–18:00 (МСК).
- **2 линией (мобильное приложение и админ-панель)**
 - o Количество сотрудников: 2.
 - o Функции: консультации пользователей мобильного приложения и админ-панели, приём и первичная обработка заявок, дистанционное устранение неисправностей.
 - o Режим работы: Пн–Пт, 9:00–18:00 (МСК).
- **3 линией (разработка)**
 - o Количество сотрудников: 1.
 - o Функции: углублённый анализ и устранение ошибок на уровне исходного кода (backend, мобильное приложение, админ-панель), координация с остальными линиями поддержки.
 - o Режим работы: Пн–Пт, 9:00–18:00 (МСК).

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей по вопросам эксплуатации программного обеспечения по запросу.

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту разработчиков.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в поиске и устранении проблем, возникших в рамках эксплуатации ПО;
- пояснение функционала модулей программы, помощь в эксплуатации программы;
- предоставление актуальной документации по работе программы;

- общие консультации по работе с программным обеспечением «Интегратор».

2.3. Гарантийные обязательства

Срок гарантии: соответствует сроку действия договора.

Условия: бесплатное устранение дефектов, связанных с работой ПО.

Гарантийная поддержка осуществляется:

- **1 линией**
 - о Количество сотрудников: 1.
 - о Функции: консультации пользователей, приём и первичная обработка заявок, дистанционное устранение неисправностей.
 - о Режим работы: Пн–Пт, 9:00–18:00 (МСК).
- **2 линией**
 - о Количество сотрудников: 2.
 - о Функции: углублённый анализ проблем, выездная поддержка (при необходимости), координация с разработчиками.
 - о Режим работы: Пн–Пт, 9:00–18:00 (МСК).

2.4. Проведение модернизации программы

Проведение модификации программы в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых программой, а также по заявкам Пользователей с выпуском новых версий программы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий программы, полученных в результате модификации.

Программа регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

Модернизация осуществляется силами специалиста (специалистов), обеспечивающего разработку программы:

- Количество сотрудников: 1.
- Функции:
 - о анализ текущего состояния системы и выявление узких мест;
 - о рефакторинг и доработка программного обеспечения для повышения эффективности и безопасности;
 - о внедрение новых решений и функций по заявкам заказчика;
 - о тестирование обновлённых версий и обеспечение стабильности работы;
 - о координация с линиями технической поддержки.
- Режим работы: Пн–Пт, 9:00–18:00 (МСК).

2.5. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется из резервной копии файла данных, созданной на основании принятой политики резервного копирования.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу программы на рабочих местах пользователей

Пользователи программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером и мобильным устройством на уровне пользователя;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать руководство пользователя программы.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей программы;
- знание особенностей работы с программой, включая CRM Битрикс24, мобильное приложение и админ-панель;
- знание языков программирования: JavaScript, TypeScript;
- знание средств администрирования базы данных PostgreSQL и мониторинга производительности серверов.

Распределение персонала, обеспечивающего сопровождение программы:

- настройка и сопровождение CRM Битрикс24 – 1 сотрудник;
- сопровождение мобильного приложения и админ-панели – 2 сотрудника;
- техническая поддержка и модернизация на уровне исходного кода – 1 сотрудник.

3.3. Контактные данные

Телефон: 8(800) 600-55-15, 8(967) 650-94-40

E-mail: jm@mbk.company