

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
_____ Ю.П. Шорников
« 12 » декабря 2022 г

**ПЛАТФОРМА РАЗРАБОТКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ
ИНТЕРФЕЙСОВ РАБОЧЕГО МЕСТА
ОПЕРАТОРА ПЕРСОНАЛЬНОГО КОМПЬЮТЕРА**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА,
В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО
КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

ГЛ.2022-01/01.ОП

На 10 листах

Москва, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о документе.....	3
2. Общие сведения о программном обеспечении «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера».....	3
3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера»	4
4. Перечень оказываемых услуг в рамках запуска и сопровождения программного обеспечения «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера»	5
5. Информация о персонале	6
6. Сопровождение и техническая поддержка ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера»	7
7. Перечень сокращений принятых в настоящем документе	10

1. Общие сведения о документе

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения (модификации), а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Общие сведения о программном обеспечении «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера»

ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера», разработанное отечественной ИТ-компанией ООО «Глобал Линк» является Low-code программным обеспечением, предназначенным для решения отраслевых задач по управлению взаимоотношениями с клиентами (CRM) и автоматизирующее процессы обслуживания клиентов, в том числе в центрах обработки вызовов (call -центрах).

ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера», позволяет рядовому сотруднику, не имеющему специфических навыков в области ИТ и программирования создавать полнофункциональные пользовательские интерфейсы рабочего места CRM-систем, помогающие алгоритмизировать и стандартизировать действия персонала и автоматизировать коммуникации сотрудников компаний с клиентами.

Быстрая разработка бизнес-логики работы CRM, а так же быстрое внесение изменений в данную логику достигается за счет использования

концепции Low-code (отсутствия необходимости прибегать к внесению изменений непосредственно в код продукта).

ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера», имеет Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2021668234 от 11 ноября 2021 г.

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера»

3.1. Поддержание жизненного цикла ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера» (далее — Платформа разработки интерфейсов) осуществляется за счет сопровождения ПО (включает проведение модернизаций ПО по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО).

3.2. Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

3.2.1. Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе специалистов и т.п.);

3.2.2. Обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.

3.3. Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

3.3.1. Консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, форме обратной связи на сайте) или письменно по запросу Заказчика;

3.3.2. Обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;

3.3.3. Обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

3.3.4. Устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

4. Перечень оказываемых услуг в рамках запуска и сопровождения ПО «Платформа разработки интерфейсов»

4.1. Техническая поддержка пользователей ПО по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону и электронной почте.

4.2. В рамках технической поддержки ПО «Платформа разработки интерфейсов», оказываются следующие услуги:

4.2.1. Первичный аудит технических возможностей Заказчика;

4.2.2. Помощь в развертывании компонент необходимых для функционирования ПО;

4.2.3. Помощь в настройке и администрировании ПО и БД;

4.2.4. Помощь в установке обновлений ПО;

4.2.5. Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;

4.2.6. Пояснение функционала модулей ПО «Платформа разработки интерфейсов», помощь в эксплуатации;

4.2.7. Предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;

4.2.8. Общие консультации по выбору аппаратного обеспечения и серверного программного обеспечения для максимальной производительности в работе ПО.

4.3. Проведение модификации ПО «Платформа разработки интерфейсов», в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий ПО, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «Платформа разработки интерфейсов», полученных в результате модификации.

4.4. В рамках модификации ПО оказываются следующие услуги:

4.4.1. Прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО «Платформа разработки интерфейсов»;

4.4.2. Согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам реализации пожеланий, указанных в заявке;

4.4.3. Выявление ошибок в функционировании ПО «Платформа разработки интерфейсов»;

4.4.4. Модификация ПО «Платформа разработки интерфейсов» по заявкам Заказчика;

4.4.5. Исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО «Платформа разработки интерфейсов»;

4.4.6. Модификация ПО «Платформа разработки интерфейсов» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;

4.4.7. Предоставление Заказчику новых версий ПО «Платформа разработки интерфейсов», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

4.4.8. Предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «Платформа разработки интерфейсов», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

5. Информация о персонале

Для эксплуатации ПО «Платформа разработки интерфейсов» необходимо выделить следующие роли сотрудников:

- а) системный администратор;
- б) бизнес-аналитик;
- в) рядовой пользователь.

5.1. Системный администратор — специалист по установке и сопровождению ПО «Платформа разработки интерфейсов», должен обладать:

- а) знаниями по администрированию UNIX-подобных операционных систем (в частности Ubuntu);
- б) базовыми знаниями по администрированию web-сервера Nginx;
- в) знаниями принципов работы клиент-серверных приложений;
- г) знаниями по администрированию ПК под управлением ОС семейства Windows (рабочие станции).

В штате компании Заказчика необходимо наличие как минимум одного системного администратора для обеспечения функционирования ПО и оказания первичной ИТ-поддержки на рабочих местах конечных пользователей ПО. Для установки и дальнейшей поддержки ПО «Платформа разработки интерфейсов» системному администратору необходимо изучить техническую документацию на ПО, руководство администратора ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера», свои должностные инструкции, а также пройти курс обучения работы с ПО.

5.2. Бизнес-аналитик — специалист по установке и сопровождению ПО «Платформа разработки интерфейсов», должен обладать:

- а) навыками построения алгоритмов и бизнес-процессов организаций отношений с Клиентами;
- б) знаниями в области организации моделей данных и хранения данных;
- в) навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- г) навыками работы в web-браузере Google Chrome.

5.3. Рядовые пользователи ПО «Платформа разработки интерфейсов»:

- а) должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- б) должны обладать навыками работы в web-браузере Google Chrome.

Для работы с ПО «Платформа разработки интерфейсов» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства

пользователя ПО «Платформа разработки интерфейсов», а также пройти курс обучения работы с ПО.

Обучение системных администраторов, бизнес-аналитиков и рядовых пользователей по установке, настройке и работе с ПО «Платформа разработки интерфейсов», может выполняться:

- а) самостоятельно с использованием прилагаемой документации;
- б) путем консультаций согласно положений технической поддержки (см. п. б).

6. Сопровождение и техническая поддержка ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера»

Пользователи ПО «Платформа разработки интерфейсов» могут обратиться за технической поддержкой, направив возникающие вопросы на адрес электронной почты support@globalinkit.ru или зарегистрировав обращение на портале технической поддержки <http://globalinkit.ru/support.html>

Время работы службы технической поддержки зависит от приобретенного уровня ТП: VIP-уровень - круглосуточно, обычный уровень с 9.00 до 8.00 в рабочие дни.

Количество сотрудников службы технической поддержки: 6 человек.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: 309514, Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Революционная 46.

В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки.

Техническая поддержка оказывается в случае:

- для демоверсий - в течение срока действия демоверсии;
- действия срока технической поддержки ПО (зафиксированного в Договоре);
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора.

6.1. Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю Компанией. Она осуществляется по электронной почте или через портал поддержки <http://globalinkit.ru/support.html> в рабочее время.

6.2. Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами Компании в рабочее время и консультации по нескольким каналам связи: электронной почте, по телефону и другим каналам связи (например, через средства удаленного доступа), в объеме и составе, а также в сроках реагирования на обращения — описанных в заключаемых договорах.

Запросы в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

Идентификация нашего Заказчика производится по ИНН/КПП организации, заключившей договор на приобретение ПО.

Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор, назначаются исполнители запроса и его приоритет.

Служба технической поддержки сообщает Заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.

Зарегистрированный таким образом запрос обрабатывается и выполняется согласно утвержденной в Компании системе приоритетов.

Представители ТП предоставляют Заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

Ответом на обращение может служить ссылка на соответствующий пункт документации, если в нем содержится достаточно информации для ответа на данное обращение. Если информации в документации недостаточно, она либо модифицируется и предоставляется её обновленная версия, либо на обращение предоставляется отдельный ответ.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам ТП для своевременного решения запроса.

Обработанное обращение переводится в состояние закрытого после получения сотрудниками ТП подтверждения от представителя Заказчика о решении данного запроса. В случае отсутствия такого подтверждения в течение 5 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать Заказчик на любой стадии решения проблемы, если она потеряла актуальность.

7. Перечень сокращений принятых в настоящем документе:

CRM — Customer Relationship Management система,

БД — база данных,

ИТ — информационные технологии,

ИС — информационная система,

Компания — производитель ПО ООО «Глобал Линк»,

КЦ — Контактный центр,

ПК — Персональный компьютер,

ПО — Программное обеспечение,

ТП — Техническая поддержка,

ЦОВ — центр обработки вызовов.