

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Клик Мастер»

В этом документе указаны сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Клик Мастер» (далее — Программа), а также информация о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Программы, программное обеспечение, необходимое для функционирования Программы, и язык программирования, на котором она написана.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Программы.

Содержание.....	Error! Bookmark not defined.
1. Общие сведения.....	2
1.1 Наименование программы.....	2
1.2 Состав программных средств	2
1.3 Язык программирования	2
1.4 Поддержание жизненного цикла программы.....	2
1.5 Назначение сопровождения Программы.....	2
1.6 Процессы сопровождения Программы.....	2
1.7 Техническая поддержка пользователей.....	3
2. Информация о персонале	3
2.1 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	3

1. Общие сведения

1.1 Наименование программы

Наименование Программы – «Клик Мастер». Эта программа предназначена для установки взаимодействия информационной системы заказчика Программы с Программой «Клик Сервис» (<https://clickservice.com/>) (далее — Клик Сервис).

1.2 Состав программных средств

Для функционирования данного программного обеспечения необходимы следующие минимальные требования серверной инфраструктуры.

Минимальная конфигурация сервера Back-End: 2 CPU, 8GB RAM, 200GBSSD.

1.3 Язык программирования

Языками программирования для Программы являются — C#

1.4 Поддержание жизненного цикла программы

Жизненный цикл Программы поддерживается за счёт её сопровождения и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчиков.

1.5 Назначение сопровождения Программы

Сопровождение Программы позволяет:

- 1) исключить возможность простоя в работе из-за невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в её работе, ошибки её пользователей и т.п.);
- 2) обеспечить гарантию корректного функционирования Программы и дальнейшего развития её функционала.

1.6 Процессы сопровождения Программы

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

- 1) обеспечение заказчиков новыми версиями Программы по мере их появления;
- 2) обеспечение заказчиков изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- 3) устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

Техническая поддержка пользователей

По вопросам использования, инцидентов или работы Программы можно обратиться по контактам, указанным на сайте компании.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- 1) консультации по использованию API Программы;
- 2) помощь в интеграции Программы;
- 3) помощь в адаптации к обновлениям Программы;
- 4) помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы.

Информация о персонале

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- 1) знание функциональных возможностей Программы;
- 2) знание особенностей работы с Программы;
- 3) знание законодательства в сфере финансовых операций;
- 4) знание языков программирования: C#;
- 5) знание реляционных БД (MSSQL);
- 6) знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Изменения, модернизация Программы осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Кредит Дата». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программы, при решении прикладных задач, соответствующих её функционалу.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе

эксплуатации Программы

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

- 1) Путем автоматического обновления компонентов программы;
- 2) Путем подключения специалиста технической поддержки по запросу конкретного пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо возникновения необходимости в ее доработке, Заказчик (Клиент Программы) направляет Правообладателю запрос. Запрос должен содержать тему, суть запроса (описание возникшей неисправности), по мере возможности – скриншот экрана, на котором отображается возникшая проблема (сбой).

Заказчик (Клиент Программы) может направить запросы следующих типов:

- 1) Запрос в связи с наличием инцидента – сбоя, произошедшего в системе конкретного Заказчика (Клиента Программы);
- 2) Запрос в связи с наличием проблемы – сбоя, повлекшего остановку или потерю работоспособности Программы;
- 3) Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- 4) Запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы

Посредством электронной почты на электронный адрес: info@creditdata.ru. Правообладатель обеспечивает приемку и регистрацию всех запросов, поступивших от Заказчиков (Клиентов Программы) и связанных с функционированием Программы. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запросов и используется для всех коммуникаций, связанных с выполнением работ по запросу. После выполнения запроса Правообладатель переводит запрос в статус «Обработано», при необходимости указывает комментарии к нему.

Правообладатель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации недостаточно для выполнения запроса.

2.

Совершенствование Программы

Программа регулярно совершенствуется: в ней появляются новые дополнительные возможности, обновляется интерфейс.

Заказчик (Клиент Программы) может самостоятельно повлиять на совершенствование Программы путем направления предложений по совершенствованию Программы на электронную почту

Правообладателя на электронный адрес: info@creditdata.ru.

Правообладатель рассматривает поступившие предложения и в случае признания их перспективности, вносит соответствующие изменения в Программу.