

**Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и  
совершенствование, а также  
информацию о персонале,  
необходимом для обеспечения такой  
поддержки, программы  
"Программный комплекс «Онлайн Счет»"**

## Оглавление

1. Общая информация .....	3
2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствование Программы .....	3
3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей.....	4
4. Персонал для поддержания жизненного цикла Программы .....	6
5. Контактная информация .....	6

## 1. Общая информация

- 1.1. Программа "Программный комплекс «Онлайн Счет»" разработана для применения банковскими организациями при оказании своим клиентам услуг по расчётно-кассовому обслуживанию.
- 1.2. Программа "Программный комплекс «Онлайн Счет»" предназначена для хранения, учёта и систематизации данных, связанных с расчётно-кассовым обслуживанием.
- 1.3. С помощью программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" банки могут масштабировать свой бизнес по количеству открытых счетов клиентам Малого и Среднего Бизнеса без дополнительных операционных затрат на обслуживание процессов.
- 1.4. Задачи, решаемые с помощью программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»":
  - дистанционное (по электронным каналам связи) управление банковскими счетами;
  - получение выписок об операциях по банковским счетам;
  - создание, подтверждение и отправка на исполнение в банк документов для совершения операций по банковским счетам;
  - хранение и учёт информации о контрагентах;
  - автоматизация процесса открытия счета;
  - автоматизация проверок клиента при открытии счета (скоринг).
- 1.5. Программа "Программный комплекс «Онлайн Счет»" позволяет интегрироваться в целях обмена данными с автоматизированными банковскими системами, а также с веб-интерфейсами (сайты в сети Интернет).
- 1.6. Программа "Программный комплекс «Онлайн Счет»" визуально предоставляет собой веб-интерфейс для управления содержимым в соответствии с предъявляемыми требованиями по протоколу https.

## 2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствование программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»"

- 2.1. Программа "Программный комплекс «Онлайн Счет»" поставляется клиенту (заказчику, покупателю) в формате облачного решения – программа "Программный комплекс «Онлайн Счет»" и ее данные размещаются на серверах клиента, а также могут размещаться на серверах компании, предоставляющей Дата-центр, где упомянутую компанию и Дата-центр (например, таких компаний как ООО «Селектел», ООО «ВК», ООО «Яндекс.Облако» и т.д.) может выбирать заказчик, а также программное обеспечение может размещаться на серверах Правообладателя программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»".
- 2.2. Поддержание жизненного цикла программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" обеспечивается за счёт его сопровождения, включающего в себя следующие процессы:
  - Настройка программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" под запросы Клиента;
  - Техническая поддержка пользователей программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
  - Исправление ошибок в работе программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
  - Проведение модернизации программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам Клиентов;
  - Восстановление данных программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»".
- 2.3. Выполнение указанных процессов обеспечивается за счёт следующих решений:
  - Поддержка пользователей по вопросам работы программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»":
    - обращения в чат в программе "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
  - Обновление программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" по мере выхода новых релизов;
  - Уведомление пользователей о новых функциях программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»";

- Устранение ошибок в работе программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»".
- 2.4. Сопровождение и обновление программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" необходимо для достижения следующих целей:
- Обеспечение стабильности работы программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" в различных типах браузеров с различным установленным программным обеспечением;
  - Обеспечение гарантий корректного функционирования программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" и дальнейшего развития его функционала;
  - Обеспечение осуществления консультирования пользователей по вопросам работы программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" и технической поддержки пользователей;
  - Внедрение новых функций программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»".
- 2.5. Жизненный цикл программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" характеризуется следующими принципами:
- Наличие плана развития программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" с указанием сроков, состава участников и целей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
  - Использование системы отчётности, 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.

## **2.6. Информация о совершенствовании программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»".**

Программа "Программный комплекс «Онлайн Счет»" непрерывно развивается:

- в ней появляются новые дополнительные возможности;
- оптимизируется нагрузка;
- обновляется интерфейс.

В рамках совершенствования (в том числе модернизации) программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" осуществляется:

- Приём заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в программу "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
- Выявление ошибок в работе программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
- Обновление программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" по заявкам пользователей;
- Исправление ошибок, выявленных в работе программе "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
- Обновление программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" в связи с изменением применимого законодательства и других нормативных документов.

## **3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей**

### **3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки.**

3.1.1. Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования Клиента по вопросам работы, администрирования и эксплуатации программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»". В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Помощь в настройке и администрировании программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
- Объяснение функционала и помощь в эксплуатации программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»";

- Предоставление актуальной документации по настройке/работе программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
- Общие консультации по применению программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»".

3.1.2. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»", могут быть исправлены следующими способами:

- Обновление программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
- Участие специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.

В случае возникновения неисправностей в работе программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»", либо необходимости в его доработке, Клиент обращается в службу поддержки клиентов по следующим каналам:

- в чат в программе "Программный комплекс «Онлайн Счет»".

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку.

Клиент при направлении запроса на техническую поддержку должен следовать важному правилу: «один запрос – одна проблема».

Запрос должен содержать тему запроса, описание проблемы, а также скриншот экрана с выявленной проблемой в работе программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»".

Виды запросов:

- Инцидент – сбой полностью остановил работу программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»"
- Проблема – сбой в работе у одного пользователя программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»";
- Запрос на предоставление информации;
- Запрос на проведение доработок программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»".

3.4. Порядок выполнения работ по технической поддержке.

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Клиентов и связанные с работой программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»". После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на «Выполнено». В ходе обработки запроса служба поддержки вправе обращаться к инициатору запроса за получением уточняющей информации.

3.5. Время рассмотрения запросов в техническую поддержку.

Все запросы рассматриваются в рабочие дни в рабочее время (ПН-ПТ, с 08:00 до 20:00 по МСК) в течение одних суток.

Уровень оказания услуг по поступившим инцидентам/запросам:

Критичность инцидента/запроса	Время реакции	Время решения
<b>Высокий</b>	15 мин. в рабочее время поддержки, 1 час во вне рабочее время.	4 часа
<b>Средний</b>	1 час. в рабочее время поддержки. Во вне рабочее время услуга не оказывается.	16 часов
<b>Низкий</b>	4 часа в рабочее время поддержки. Во вне рабочее время услуга не оказывается.	40 часов

## Описание критичности инцидентов/обращений

Приоритет	Описание
<b>Высокий</b>	К запросам высокого приоритета относятся аварийные инциденты, при возникновении которых предоставление сервиса полностью остановлено или будет остановлено в ближайшее время. К запросам высокого приоритета относятся также случаи, когда деградация сервиса для конечных пользователей составляет более 50%.
<b>Средний</b>	К запросам среднего приоритета относятся инциденты, в результате которых нарушена работа самой системы, но сервис конечным пользователям предоставляется в полном объеме или деградировал незначительно.
<b>Низкий</b>	К запросам низкого приоритета относятся все остальные запросы по работе системы, в том числе: информационные запросы, незначительные инциденты с низким влиянием на бизнес, запросы на внесение изменений в работу системы в рамках планового обслуживания и т.п.

## 4. Персонал для поддержания жизненного цикла программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»"

4.1. Персонал, участвующий в поддержании жизненного цикла программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»", составляют штатные сотрудники правообладателя программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" - ООО «РОВИ Тех». В их число входят:

№п/п	Специализация	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	<ul style="list-style-type: none"> <li>Опыт разработки на Java промышленных приложений;</li> <li>Опыт работы с Java Core, Spring Framework, Spring Boot, Spring Security;</li> <li>Опыт работы с Git, SQL и реляционными базами данных;</li> <li>Понимание принципов Объектно-Ориентированного Программирования и шаблонов проектирования.</li> </ul>	6
2	Разработка Frontend	<ul style="list-style-type: none"> <li>Понимание принципов Объектно-Ориентированного Программирования и</li> </ul>	1

		шаблонов проектирования; <ul style="list-style-type: none"> <li>Понимание работы JavaScript, HTML, CSS.</li> </ul>	
3	Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none"> <li>Опыт администрирования ОС Linux, Windows</li> <li>Опыт работы с SQL и реляционными базами данных</li> <li>Опыт работы с системами контроля версий (git, svn)</li> <li>Опыт работы с системами мониторинга</li> </ul> <p>Хороший технический бэкграунд (знание сетевых протоколов, утилит диагностики систем и пр.).</p>	2

Для пользования программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" пользователи должны обладать навыками работы с персональным компьютером в сети Интернет на уровне пользователя. Для эффективной работы с программы "Программный комплекс «Онлайн Счет»" пользователю рекомендуется перед началом работы изучить документацию о программе "Программный комплекс «Онлайн Счет»", размещённую на сайте Правообладателя.

## 5. Контактная информация правообладателя ПО

ООО «РОВИ Тех»

<https://rowi.tech/>

ИНН 9709064843

109028, г. Москва, Серебряническая набережная, д. 29, эт. 4 пом III, ком. 27

Телефон: +7 (495) 513 13 26;

Адрес электронной почты: [contact@rowi.com](mailto:contact@rowi.com)

### Контакты службы поддержки:

Сайт: <https://rowi.tech/>

Телефон: +7 (495) 513 13 26;

Адрес электронной почты: [support@rowi.com](mailto:support@rowi.com)

График работы службы технической поддержки:

- Понедельник – Пятница с 08:00 до 20:00
- Суббота и Воскресенье выходной

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

- Российская Федерация, 600902, Владимирская область, г. Владимир, ул. Энергетиков 37, корп. 2;
- Российская Федерация, 391434, Рязанская область, г. Сасово, ул. Пушкина 21;
- Российская Федерация, 141004, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная 19;
- Российская Федерация, 141004, Калужская область, г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8;
- Российская Федерация, 109028, г. Москва, Серебряническая набережная, д. 29, эт. 4 пом III, ком. 27.

Фактический адрес размещения разработчиков:

- Российская Федерация, 109028, г. Москва, Серебряническая набережная, д. 29, эт. 4 пом III, ком. 27

Фактический адрес размещения службы поддержки:

- Российская Федерация, 109028, г. Москва, Серебряническая набережная, д. 29, эт. 4 пом III, ком. 27

Фактический адрес размещения серверов:

- Российская Федерация, 600902, Владимирская область, г. Владимир, ул. Энергетиков 37, корп. 2;
- Российская Федерация, 391434, Рязанская область, г. Сасово, ул. Пушкина 21;
- Российская Федерация, 141004, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная 19;
- Российская Федерация, 141004, Калужская область, г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8.