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**
Высокий	15 мин. в рабочее время поддержки, 1 час во внерабочее время.	4 часа
Средний	1 час. в рабочее время поддержки. Во внерабочее время услуга не оказывается.	16 часов
Низкий	4 часа в рабочее время поддержки. Во внерабочее время услуга не оказывается.	40 часов

Описание критичности инцидентов/обращений

Приоритет	Описание
Высокий	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%.
Средний	К запросам среднего приоритета относятся инциденты, в результате которых нарушена работа самой системы, но сервис конечным пользователям предоставляется в полном объёме или деградировал незначительно.
Низкий	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	• Опыт разработки на Java промышленных приложений; • Опыт работы с Java Core, Spring Framework, Spring Boot, Spring Security; • Опыт работы с Git, SQL и реляционными базами данных; • Понимание принципов Объектно-Ориентированного Программирования и шаблонов проектирования.	6
2	Разработка Frontend	• Понимание принципов Объектно-Ориентированного Программирования и	1

		шаблонов проектирования; • Понимание работы JavaScript, HTML, CSS.	
3	Техническая поддержка	• Опыт администрирования ОС Linux, Windows • Опыт работы с SQL и реляционными базами данных • Опыт работы с системами контроля версий (git, svn) • Опыт работы с системами мониторинга Хороший технический бэкграунд (знание сетевых протоколов, утилит диагностики систем и пр.).	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
125047, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Тверской, ул 2-я Брестская, д. 48, помещ. 30
Телефон: +7 (495) 513 13 26;
Адрес электронной почты: contact@rowi.tech

Контакты службы поддержки:
Сайт: https://rowi.tech/
Телефон: +7 (495) 513 13 26;
Адрес электронной почты: 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, 125047, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Тверской, ул 2-я Брестская, д. 48, помещ. 30.

Фактический адрес размещения разработчиков:

- Российская Федерация, 125047, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Тверской, ул 2-я Брестская, д. 48, помещ. 30.

Фактический адрес размещения службы поддержки:

- Российская Федерация, 125047, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Тверской, ул 2-я Брестская, д. 48, помещ. 30.

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.