

**Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и  
совершенствование, а также  
информацию о персонале,  
необходимом для обеспечения такой  
поддержки, ПО  
«Контроль платежей»**

## Оглавление

1. Общая информация.....	3
Информация о совершенствовании ПО «Контроль платежей» .....	5
3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей .....	7
Условия предоставления услуг технической поддержки.....	7
Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО .....	7
Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	7
Выполнение запросов на техническую поддержку .....	7
Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	8
Закрытие запросов в техническую поддержку.....	8
4. Персонал для поддержания жизненного цикла .....	8
Сотрудники и компетенции у Правообладателя .....	8
5. Контактная информация правообладателя программного продукта.....	9
Контакты службы технической поддержки .....	9
Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: .....	9
Фактический адрес размещения разработчиков: .....	9
Фактический адрес размещения службы поддержки: .....	9
Фактический адрес размещения серверов: .....	9

# 1. Общая информация

ПО «Контроль платежей» (Далее - «Контроль платежей», программа, ПО) — это on-premise продукт (программное решение), который заказчик (покупатель) размещает на собственных серверах и обеспечивает потребности собственной ИТ-инфраструктуры. Заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Контроль платежей» на локальных серверах заказчика..

## **Задачи, решаемые с помощью ПО «Контроль платежей»:**

- Создания заявок на оплату счетов;
- Согласование полученных заявок руководством;
- Изменения статуса оплаты заявки.

## **Особенности программы**

Отслеживать в реальном времени статусы заявок на оплату. Создания заявок на оплату счетов, согласование полученных заявок руководством, изменения статуса оплаты заявки.

## **2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Контроль платежей»**

ПО «Контроль платежей» (Далее - «Контроль платежей», программа, ПО) — это on-premise продукт (программное решение), который заказчик (покупатель) размещает на собственных серверах и обеспечивает потребности собственной ИТ-инфраструктуры. Заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Контроль платежей» на локальных серверах заказчика.

Обновление ПО осуществляется по мере обновления функционала или устранения ошибок.

Поддержание жизненного цикла программы обеспечивается за счет сопровождения, включающего в себя следующие процессы:

- Настройка программы под запросы клиента;
- Техническая поддержка покупателей программы;
- Исправление ошибок в работе программы;
- Проведение модернизации программы в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей;

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы программы: обращение по электронной почте, обращение по телефону;
- Обновление программы по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях;
- Устранение ошибок в работе программы.

Сопровождение и Обновление ПО «Контроля платежей» необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы программы в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением;
- Обеспечение гарантий корректного функционирования программы и дальнейшего развития её функционала;
- Обеспечение осуществления консультирования пользователей по вопросам работы и технической поддержки пользователей программы;
- Внедрение новых функций.

Жизненный цикл программы характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, 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.

### **Информация о совершенствовании ПО «Контроль платежей»**

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов браузера, обновляется интерфейс. В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в программу;
- выявление ошибок в работе программы;
- обновление программы по заявкам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных в работе программы;
- обновление программы в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии программного продукта правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Контроль платежей».
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

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

#### **Условия предоставления услуг технической поддержки**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации программы. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- ✓ Помощь в настройке и администрировании программы;
- ✓ Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы программы;
- ✓ Пояснение функционала и помощь в эксплуатации программы;
- ✓ Предоставление актуальной документации по настройке/работе программы;
- ✓ Общие консультации по пользованию программы.

#### **Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

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

- обновление программы;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы обрабатываются, как описано ниже.

#### **Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

В случае возникновения неисправностей в работе программы, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть направлен следующими способами:

- по электронной почте на электронный адрес [pivnenkon@kpln.ru](mailto:pivnenkon@kpln.ru)

#### **Выполнение запросов на техническую поддержку**

Заказчик при направлении запроса на техническую поддержку должен помнить, что в одном запросе указывается одна проблема.

Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программы.

#### **Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от заказчика, связанные с функционированием программы. После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на “Обработано”, и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

#### **Заккрытие запросов в техническую поддержку**

Все запросы рассматриваются 7 дней в неделю в рабочее время (с 9 до 18 часов, Europe GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются в течение 24 часов с момента обращения.

## **4. Персонал для поддержания жизненного цикла**

### **Сотрудники и компетенции у Правообладателя**

<b>№</b>	<b>Направление</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Количество сотрудников</b>
1	Разработка Back-END	Разработка серверного кода на Python3, работа с реляционными базами данных PostgreSQL	1
2	Разработка WEB приложения	Разработка клиентского кода на JavaScript, HTML, css. написание компонентов. Работа с системами сборки.	2
3	Специалисты службы технической поддержки		1

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО “Крупный План”.

## **5. Контактная информация правообладателя программного продукта**

### **Информация о юридическом лице компании:**

**Название компании:** ООО “Крупный План”

**Юр. адрес:** 129626, г. Москва, ул. Новоалексеевская, д. 16, стр. 13

**ОГРН:** 1157746399579

**ИНН:** 7717287617

8 (910) 438-56-23

### **Контакты службы технической поддержки**

Связаться со службой технической поддержки можно по электронной почте

[https://kpln-employees.ru/po\\_payment\\_control](https://kpln-employees.ru/po_payment_control)

Email: [pivnenkon@kpln.ru](mailto:pivnenkon@kpln.ru)

Телефон: 8 (910) 438-56-23

### **Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:**

Россия, 129626, г. Москва, ул. Новоалексеевская, д. 16, стр. 13; Россия, 195197, Санкт-Петербург, улица Жукова, д. 43

### **Фактический адрес размещения разработчиков:**

Россия, 129626, г. Москва, ул. Новоалексеевская, д. 16, стр. 13

### **Фактический адрес размещения службы поддержки:**

Россия, 129626, г. Москва, ул. Новоалексеевская, д. 16, стр. 13

### **Фактический адрес размещения серверов:**

Россия, 129626, г. Москва, ул. Новоалексеевская, д. 16, стр. 13; Россия, 195197, Санкт-Петербург, улица Жукова, д. 43.