

# Программное обеспечение «Пакт»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного обеспечения

## Содержание

<b>Содержание</b>	<b>2</b>
<b>Термины, определения и сокращения</b>	<b>3</b>
<b>Общие положения</b>	<b>3</b>
<b>Функциональные характеристики программы</b>	<b>4</b>
<b>Основные технические требования к рабочей станции, на которой инсталлируется программа</b>	<b>4</b>
<b>Поддержка и сопровождение ПО</b>	<b>4</b>
<b>Техническая поддержка пользователей ПО</b>	<b>5</b>
<b>Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО</b>	<b>5</b>
<b>Проведение модернизации и совершенствование ПО</b>	<b>6</b>
<b>Информация о персонале</b>	<b>6</b>

## Термины, определения и сокращения

В настоящем документе применены следующие сокращения и термины с соответствующими определениями:

Термин/сокращение	Определения
ПО	Программное обеспечение Pact
Пользователь	Лицо или организация, которое использует действующее ПО для выполнения конкретной функции
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения - компания ООО «Пакт»

## Общие положения

- Полное название программного обеспечения: Pact;
- Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «Пакт»;
- ОГРН: 5187746029345;
- ИНН/КПП: 7743287518/771501001;
- Юридический адрес: РФ, 127018, вн.тер.г. муниципальный округ Марьино роща, ул 1-я Ямская, д. 6, кв. 145;
- Фактический адрес: РФ, 127018, вн.тер.г. муниципальный округ Марьино роща, ул 1-я Ямская, д. 6, кв. 145;
- Телефон: +7 (926) 172-86-24;
- Электронная почта: [tech@pact.im](mailto:tech@pact.im);
- WEB: [www.pact.im](http://www.pact.im);

## Функциональные характеристики программы

Программа предназначена для аналитики диалогов клиентов и операторов, проходящих через систему, и улучшения клиентского сервиса. Программа может использоваться юридическими лицами, которые вынуждены отвечать на большое количество текстовых запросов со стороны своих клиентов (например, онлайн-школы, интернет-магазины и иные компании, обслуживающие большое количество физических лиц).

## Основные технические требования к рабочей станции, на которой устанавливается программа

Программа ориентирована для работы в среде Debian Server 11.

Для успешной установки и работы программы необходимо выполнение следующих основных требований к аппаратной части рабочей станции:

- Процессоры архитектуры x86-64, не менее 2-х ядер, с тактовой частотой не ниже 3 ГГц.
- Оперативная память не менее 4 Гбайт на 1 ядро.
- Объем свободного дискового пространства не менее 100 Гбайт.

## Поддержка и сопровождение ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по электронной почте).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- проведение модернизации и совершенствование ПО.

## Техническая поддержка пользователей ПО

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу.

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [mail@id-mt.ru](mailto:mail@id-mt.ru).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- описание функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО.

## Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки [suport@pact.im](mailto:suport@pact.im).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

## Проведение модернизации и совершенствование ПО

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки [support@pact.im](mailto:support@pact.im). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

## Информация о персонале

Персонал на рабочих местах пользователей должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу [support@pact.im](mailto:support@pact.im).

Специалисты Разработчика (разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.