

Программное обеспечение «Пакт»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения

Содержание

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

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;
- WEB: 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.

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.

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. 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.

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.