

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

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА	3
2.1 Проектирование	3
2.2 Разработка программного продукта	3
2.3. Тестирование	3
2.4. Приобретение	4
2.5. Поставка	4
2.6. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	4
2.7. Модернизация ПО	4
2.8. Устранение неисправностей	4
3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	5
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	5
3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку	5
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	5
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	6
3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку	6
4. ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.	6
5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОДУКТА	7
5.1. Юридическая информация	7

1. ВВЕДЕНИЕ

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «eCRM».

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

2.1 Проектирование

- Разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
- Определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- Устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

2.2 Разработка программного продукта

- Определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- Изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- Устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- Завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

2.3. Тестирование

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

- Определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- Комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;

- Записываются результаты тестирования;
- Разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

2.4. Приобретение

Заявку на приобретение можно оставить на сайте <https://qiwiao.ru/ecrm>. Расчет стоимости рассчитывается индивидуально для каждого заказчика

2.5. Поставка

1. Платформа CRM (операторская часть):

ПО развернуто на сайте, пользователи получают доступ к нему по ссылке

2. Платформа Чат (клиентская часть):

2.1 Веб-интерфейс:

Виджет чата встраивается в нужное место на сайте

2.2 Мобильный интерфейс:

Библиотека встраивается в приложение

2.6. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Обновление ПО происходит вручную. Шаги для проведения обновления включают: резервное копирование, тестирование обновлений на тестовой закрытой площадке, развертывание обновлений на рабочей среде и мониторинг.

2.7. Модернизация ПО

ПО дорабатывается за счет рефакторинга, устранения неисправностей и ошибок, а также через модернизацию и модификацию.

2.8. Устранение неисправностей

Компания предоставляет полное сопровождение, модификацию, доработку, а также оптимизацию ПО. Услуги технической поддержки оказываются по запросу и по необходимости при возникновении сбоев.

Решение неисправностей включает:

1. Фиксирование описания проблемы.
2. Пользователь ПО получает уведомление о том, что работы завершены и видит исправления непосредственно при использовании ПО.

3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика согласно договору.

3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки по адресу esrm@qiwi.com. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы. Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали - при каких условиях была получена проблема.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальная карточка в Kaiten. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач. В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

3.5. Заккрытие запросов на техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Заккрытие запроса подтверждает представитель Заказчика. Заккрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

4. ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.

Направление	Компетенции	Количество штатных сотрудников
Разработка, поддержка, модернизация	JavaScript, Python, Kotlin, Swift, знание баз данных, знание мобильных ОС	3

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками АО КИВИ.

5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОДУКТА

5.1. Юридическая информация

АО «КИВИ»

117405, Москва, улица Дорожная, 60, строение 19, этаж 2, офис 12.

ОГРН 1047796041039

ИНН 7707510721