

ОВК.ОТЧЁТ

Инструкция об устранении неисправностей в ходе
эксплуатации программного обеспечения

Оглавление

Аннотация.....	3
Введение.....	3
Общие положения.....	3
Процессы устранения неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	4
Совершенствование программного обеспечения.....	4
Предоставление консультаций и технической информации и требования к персоналу поддержки ПО.....	4
Перечень направлений поддержки.....	4
Порядок предоставления консультаций Группой сервисного обслуживания следующий:.....	5
Контактная информация о персонале.....	6

Аннотация

Настоящий документ разработан в рамках исполнения требований Постановления Правительства Российской Федерации от 28.12.2022 N 2461 и содержит информацию, необходимую для установки и эксплуатации экземпляра программного обеспечения ОВК.ОТЧЕТ разработанного ООО "БАРС.Технологии управления".

Введение

Данный документ представляет собой описание необходимую для установки и эксплуатации экземпляра программного обеспечения ОВК.ОТЧЕТ

Программа создана с целью создания единого пространства компании для управления процессами взаимодействия сотрудника, администратора, руководителя, куратора групп, наблюдателя.

В основу программы заложены принципы достижения целей по методике KPI и создания цифрового рабочего места специалиста с ограничениями для своей роли.

ОВК.Отчет не заменяет CRM-системы, является дополнением направленным на достижение максимальной эффективности сотрудников при работах по подключению (продажах) программных продуктов, услуг и пр.

Общие положения

ОВК.Отчет разработана на открытом программном обеспечении

Все технические средства хранения исходного кода, компиляции исходного кода и хранения объектного кода содержатся на физических серверах ЦОД на территории Российской Федерации.

При обращении к серверам трансграничной передачи данных не осуществляется.

Эксплуатация системы предоставленной для экспертизы возможна:

- в тестовой среде разработчика;
- на своих серверах, установив систему из представленного разработчиком дистрибутива.

Процессы устранения неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя

Совершенствование программного обеспечения

Продукт ОВК.Отчет регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу: abonent@b2b-web.ru

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения

Предоставление консультаций и технической информации и требования к персоналу поддержки ПО

Перечень направлений поддержки

В рамках расширенного сервисного и гарантийного обслуживания специалисты Группы сервисного обслуживания оказывают технические консультации по следующим вопросам:

- Обучение работе с ПО;
- Возможность расширения функциональности ПО;
- Любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием ПО.

Порядок предоставления консультаций Группой сервисного обслуживания следующий:

1. Уполномоченный специалист Заказчика должен связаться с одним из технических специалистов, указанных в п. «Контактная информация».

В ходе проведения предварительного обсуждения по имеющимся техническим вопросам специалист Заказчика должен предоставить специалистам Группы сервисного обслуживания следующую информацию:

- название организации, контактный email-адрес, контактные телефоны;
- описание запрашиваемой информации, версии программного обеспечения, возникшей проблемы, необходимой экспертизы.

Каждому обращению в Группу сервисного обслуживания присваивается порядковый номер, дата и время обращения, которые потом фиксируются в журнале.

Уполномоченный специалист Заказчика должен сформировать и отправить по электронной почте запрос на предоставление консультации или технической информации с указанной ранее информацией, на email-адрес Группы сервисного обслуживания, указанный в «Контактная информация».

2. В течение рабочего дня технический специалист Группы сервисного обслуживания должен связаться с уполномоченным специалистом Заказчика (по электронной почте или телефону) и предоставить информацию о сроках и возможностях предоставления запрашиваемой информации, разрешения проблемы или проведения экспертизы.

3. Если копия запроса не поступила в Группу сервисного обслуживания в течение 8 часов с момента первого обращения администратора программно-аппаратных средств Заказчика, запрос считается завершенным.

4. В случае необходимости уполномоченный специалист Заказчика предоставляет специалистам Группы сервисного обслуживания по их запросу дополнительную информацию, необходимую для решения проблемы или предоставления консультации;

5. Специалист Группы сервисного обслуживания предоставляет запрашиваемую информацию по телефону, электронной почте или любыми другими способами связи.

6. По окончании оказания консультационных услуг делается соответствующая отметка в журнале выполнения работ

Контактная информация о персонале

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующих сертифицированных специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем «Группа сервисного обслуживания»:

Специализация	ФИО	Телефон	E-mail	Время работы, Мск
Администратор (1-линия)	Жукова Наталья Андреевна	8-910-668-31-96	n.zhukova@srvsoft.ru	9.00-18.00
Специалист технической поддержки и администрирования (2 линия)	Киселев Дмитрий Александрович	+7-901-696-92-53	d.kiselev@srvsoft.ru	9.00-18.00