

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА «НОТЕЗА», В
ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В
ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

НА 4 ЛИСТАХ

Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Hoteza»	2
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «Хотеза».....	2
Информация о персонале	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «Хотеза»

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «Hoteza» осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (ПК) (включает проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПК).

Сопровождение ПК необходимо для обеспечения:

- бесперебойного осуществления автоматизации бизнес-процессов заказчика
- обеспечения гарантии корректного функционирования ПК и дальнейшего развития его функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечения Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода;
- обеспечения Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранения ошибок в случае выявления их при работе с программным комплексом.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного комплекса «Hoteza»

1. Техническая поддержка пользователей ПК по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки ПК «Hoteza» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного комплекса;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного комплекса;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного комплекса;
- пояснение функционала модулей ПК «Hoteza», помощь в эксплуатации ПК;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного комплекса;
- общие консультации по выбору серверного аппаратного и программного обеспечения для обеспечения наиболее оптимальной производительности работы программного комплекса.

2. Проведение модификации ПК «Hoteza» в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПК «Hoteza», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный комплекс «Hoteza»;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
- модификация программного комплекса «Hoteza» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;

- модификация программного комплекса «Hoteza» в связи с изменением конъюнктуры бизнеса Заказчика или административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ПК «Hoteza», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПК «Hoteza», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Техническая поддержка доступна с использованием следующих средств коммуникации:

- Электронная почта support@hotezasoftware.ru
- Телефонный номер 8 (800) 775-66-76

Режим работы:

- Прием заявок – круглосуточно
- Обработка заявок – 10-18 (часовой пояс – Москва)

Команда технической поддержки:

- 1 и 2 линия техподдержки – 7 человек
- 3 линия техподдержки – 3 человека

Основной адрес технической поддержки: 194100, Санкт-Петербург, ул. Новолитовская, 15А, оф. 510

Информация о персонале

Пользователи ПК «Hoteza» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПК «Hoteza» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПК «Hoteza», а также пройти очный или заочный курс обучения по данному программному комплексу.

Информация о процессе разработки

Процесс разработки исходного кода ПК «Hoteza» осуществляется командой из 4 программистов:

- Разработчик Фронтенда – 1 человек
- Разработчик Бэкенда – 2 человека
- Разработчик GUI – 1 человек

Основной адрес разработки: 194100, Санкт-Петербург, ул. Новолитовская, 15А, оф. 510