



**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного обеспечения, устранение  
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации  
программного обеспечения, совершенствование  
программного обеспечения  
«SoftHome: Скоринг риска дистанционных операций  
КЛИЕНТОВ»**

**В настоящем описании используются следующие определения:**

Пользователь – лицо, заключающее или заключившее Лицензионный договор с Правообладателем.

Правообладатель – ООО «ЦРТ», ОГРН 1227700136025.

Лицензионный договор – договор по предоставлению Правообладателем права использования Пользователю Программного обеспечения.

Программное обеспечение – SoftHome: Скоринг риска дистанционных операций клиентов, с функционалом алгоритмической обработки клиентских данных итогом которой является присвоение скорингового балла Клиенту.

Сайт – сайт в сети интернет с доменным именем softhome.tech.

**1. Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет процессов:

- обновления, расширения функционала в процессе эксплуатации Программного обеспечения, как в соответствии с планом доработок Правообладателя, так и на основе заявок Пользователей;
- устранения технических проблем или сбоев, выявленных в процессе эксплуатации Программного обеспечения;
- внесения в Программное обеспечение изменений с целью его оптимизации (повышение эффективности использования серверных ресурсов, улучшение быстродействия, повышение удобства пользовательского интерфейса и т.д.).

**2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программного обеспечения**

Неисправности исправляются следующим образом:

- работа специалиста службы технической поддержки Правообладателя по приему обращений с запросами пользователей, в том числе через контактные данные и контактные формы, указанные на Сайте;
- исследование Правообладателем инцидентов по неисправностям Программного обеспечения в течение периода времени, не превышающего 1 месяц (в срочных случаях в течение 10 рабочих часов);
- внесение необходимых изменений Правообладателем для устранения инцидента, если действия должны быть произведены на стороне Пользователя – удаленная поддержка по алгоритму совершаемых действий Правообладателем по телефону или путем удаленного доступа через интернет к оборудованию Пользователя;
- обновление Программного обеспечения для устранения найденных Правообладателем текущих неисправностей, с частотой два месяца.

Запросы Пользователей совершаются через контактные данные, указанные на Сайте, через контактную форму, указанную на Сайте, а также через контактные данные, указанные в Лицензионном договоре.

**3. Совершенствование Программного обеспечения**

Программное обеспечение регулярно совершенствуется: обновляется интерфейс, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов на оборудование.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование или модернизацию Программного обеспечения, для этого необходимо направить техническое предложение на



электронную почту [support@softhome.tech](mailto:support@softhome.tech). Предложение будет рассмотрено и в случае оправдания его эффективности, оно будет добавлено в план разработки, и соответствующие изменения появятся с обновлением Программного обеспечения.

#### **4. Техническая поддержка Программного обеспечения**

Для оказания технической поддержки Программного обеспечения Пользователи, заключившие Лицензионный договор, получают со стороны Правообладателя следующие операции, выполняемые силами Правообладателя:

- помощь в настройке и администрировании Программного обеспечения;
- помощь в установке Программного обеспечения;
- восстановление данных Программного обеспечения;
- предоставление поддерживающей документации и инструкций;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программного обеспечения;

Программного обеспечения;

- оказание иной помощи и консультаций Пользователям по их запросу.

Если в Лицензионном договоре не указано иного, операции выполняются в течение трех рабочих дней.

#### **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки указанных выше в Описании действий.**

5.1 Со стороны Пользователя персонал должен:

- обладать навыками работы с базой данных клиентов Пользователя (как минимум извлечение данных о клиенте);

- обладать опытом работы с электронными документами;

- иметь опыт использования web браузеров;

- прочитать руководство и инструкции Правообладателя;

- иметь доступ к интернету, электронной почте, при необходимости – к телефонной связи;

- иметь доступ к администрированию информационных систем Пользователя, которые взаимодействуют с Программным обеспечением.

Минимальное число персонала – 1 человек.

5.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, обновления Программного обеспечения, иные поддерживающие процессы жизненного цикла Программного обеспечения со стороны Правообладателя.

Соответствие требованиям:

- опыт технической поддержки и консультации пользователей; опыт удаленного решения технических проблем; опыт приема заявок по почте и в телефонном режиме; умение распределять заявки между исполнителями;

- знание языков программирования: Php, JavaScript;

- знание реляционных БД (MySQL);

- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

- знание функциональных возможностей Программного обеспечения.

Минимальное число персонала:

Один менеджер по управлению проектами, один разработчик, один принимающий обращения сотрудник. При наличии временных ресурсов и квалификации работники могут совмещать несколько ролей.