

ООО «Контроль»



Кассир

Обслуживание и сопровождение

Благовещенск 2023

Оглавление

Сокращения	3
Введение	3
Общие сведения	3
Наименование программы.....	3
Язык программирования	3
Поддержание жизненного цикла	3
Назначение сопровождения	3
Сервисные процессы сопровождения.....	3
Техническая поддержка пользователей	4
Проведение модернизации программы.....	4
Восстановление данных	4
Оказание услуг по доработке	5
Информация о персонале.....	5
Персонал, обеспечивающий работу программы на рабочих местах пользователей.....	5
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	5

Сокращения

ПО – Программное обеспечение

ОС – Операционная система

СУБД – Система управления базами данных

ФН – Фискальный Накопитель

ККТ –Контрольно-Кассовая Техника

ККМ –Контрольно-Кассовая Машина

ОФД –Оператор Фискальных Данных

Введение

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Общие сведения

Наименование программы

Программа называется «Кассир».

Язык программирования

Программа разработана на C++ Builder с использованием СУБД Firebird.

Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла программы «Кассир» осуществляется за счет обслуживания и сопровождения и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчиков, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке программы.

Назначение сопровождения

Сопровождение программы позволяет:

1. обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки пользователей и т.п.);
2. обеспечить гарантию корректного функционирования программы и дальнейшего развития ее функционала.

Сервисные процессы сопровождения

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программы включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов программы по вопросам эксплуатации (по электронной почте);
- обеспечение заказчиков новыми версиями программы по мере их появления;

- обеспечение заказчиков изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программой.

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов программы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

Пользователи, заключившие договор на техническую поддержку, могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@control28.ru или по номеру телефона +79145500507. Страница с контактами технической поддержки <https://control28.ru/Contact.html>.

В рамках технической поддержки программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программы;
- пояснение функционала модулей программы, помощь в эксплуатации программы;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке, работе программы;
- общие консультации по работе программы.

Проведение модернизации программы

Проведение модификации программы реализуется в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых программой и предоставление заказчикам возможности использования новых версий программы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации программы оказываются производятся работы:

- выявление ошибок в функционировании программы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программы;
- модификация программы по планам функционального развития;
- предоставление заказчикам новых версий программы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Программа регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы.

Восстановление данных

Восстановление данных программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности заказчика в расширении функциональности его версии программы, представитель заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика программы. Далее все пожелания согласовываются между исполнителем и заказчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации программы включает в себя:

- доработка функционала и корректировка программы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- модернизация функциональных модулей программы;
- разработка, связанная с интеграцией программы в инфраструктуру заказчика;
- разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям заказчика;
- улучшения, связанные с выгрузкой информации из программы в файлы различных форматов;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования программы, но не влияющих на работоспособность программы.

Информация о персонале

Персонал, обеспечивающий работу программы на рабочих местах пользователей

Пользователи программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать инструкции по эксплуатации программы;
- Уметь пользоваться программами удалённого доступа.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей программы;
- знание особенностей работы программы;
- знание СУБД Firebird;
- знание языков программирования: SQL, Firebird PSQL;
- знание средств восстановления баз данных Firebird и мониторинга производительности;
- Знание средств администрирования ОС Windows.

Коллектив разработчиков (программисты, системные аналитики, специалисты по технической поддержке, администраторы) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.