

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

## **1. Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «KiosQ», включая регламент технической поддержки.

## **2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО**

### **2.1 Вариант поставки ПО KiosQ**

ПО KiosQ поставляется пользователю (заказчику, клиенту) в формате клиент-серверного решения — клиентская часть ПО устанавливается на терминал самообслуживания (киоск), серверная часть и административные интерфейсы ПО размещаются на серверах компании ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД».

Первоначальная установка и базовая настройка ПО выполняются техническими специалистами правообладателя ПО, а также заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО на вычислительных мощностях заказчика.

### **2.2 Управление версиями и обновления ПО**

Для контроля версий ПО KiosQ используется система версионирования:

- стабильные версии имеют обозначение вида X.Y, где X — номер основной версии, Y — номер сборки;

- версии с исправлениями и незначительными доработками имеют обозначение вида X.Y.Z, где Z - номер обновления.

Обновления ПО могут включать:

- исправление выявленных ошибок;
- повышение стабильности и производительности;
- расширение функциональных возможностей;
- адаптацию под изменения внешних интеграций (платёжные шлюзы, POS-системы и др.).

Процесс обновления, как правило, включает замену исполняемых файлов и/или конфигурационных параметров ПО и может сопровождаться кратковременной остановкой работы терминала. При необходимости обновление выполняется удалённо специалистами правообладателя ПО.

### **2.3 Информация о совершенствовании ПО**

Функционал ПО развивается на постоянной основе и включает, в том числе, но не ограничиваясь:

- добавление новых способов оплаты;
- расширение возможностей интеграции с внешними системами, в том числе различными POS-системами;
- развитие аналитических инструментов и панели управления;
- улучшение пользовательского интерфейса киоска;
- внедрение новых сценариев допродаж и программ лояльности.

Совершенствование ПО осуществляется как в рамках плановых релизов, так и по запросам пользователей.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленная документация.

### **3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, устраняются следующими способами:

- выпуск обновлений и исправлений, распространяемых централизованно;
- индивидуальная работа специалистов службы технической поддержки по обращениям заказчиков.

При возникновении неисправностей или необходимости доработки ПО заказчик направляет запрос правообладателю. Запрос должен содержать описание проблемы, при возможности — скриншоты или иные диагностические данные.

Запросы могут относиться к следующим категориям:

- Инцидент — единичный сбой в работе терминала;
- Проблема — неисправность, приводящая к полной или частичной недоступности функционала;
- Запрос на обслуживание — получение консультации или информации;
- Запрос на развитие — предложение или требование по доработке функционала.

## **4. Типовой регламент технической поддержки**

### **4.1 Условия предоставления технической поддержки**

Техническая поддержка ПО предоставляется в рамках заключённых договоров и согласованных условий обслуживания. Приоритет в обработке имеют запросы, влияющие на работоспособность ПО и приём заказов.

### **4.2 Каналы обращения в техническую поддержку**

Обращения в службу технической поддержки могут осуществляться следующими способами:

- через систему регистрации заявок;
- по электронной почте;
- по телефону службы поддержки.

### **4.3 Порядок обработки запросов**

При подаче запроса заказчик придерживается правила: одному запросу соответствует одна проблема.

Каждому обращению:

- присваивается уникальный идентификатор;

- назначается приоритет и ответственный специалист;
- фиксируются все действия по обработке запроса.

По итогам обработки запроса заказчику предоставляется решение или рекомендации по устранению проблемы.

#### 4.4 Закрытие запросов

Запрос считается закрытым после подтверждения заказчиком факта устранения проблемы. При отсутствии обратной связи от заказчика в течение установленного срока запрос может быть закрыт автоматически.

### 5. Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя.

| № | Направление   | Компетенции   | Количество сотрудников |
|---|---|---|------------------------|
| 1 | Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО | Разработка клиент-серверных приложений, интеграция с POS-системами и платёжными сервисами, сопровождение Windows-приложений | 3                      |
| 2 | Техническая поддержка   | Диагностика неисправностей, сопровождение терминалов самообслуживания, работа с конфигурациями и интеграциями               | 1                      |

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "ДАТАФУД".

### 6. Контактная информация правообладателя ПО

#### 6.1 Юридическая информация

Сведения о правообладателе программного обеспечения:

Общество с ограниченной ответственностью «ДатаФуд»

644070, ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД ОМСК, Г. ОМСК, УЛ. ОМСКАЯ, Д. 109, КВ. 28

ОГРН: 1225500022351

ИНН: 5503264168

#### 6.2 Контактная информация службы технической поддержки

Контактные данные службы технической поддержки правообладателя:

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

Адрес сайта: <https://kiosq.datafood.tech/>

Email: [support@datafood.tech](mailto:support@datafood.tech)

Телефон: +7 965 979-00-00

Время работы: 7:00 до 21:00 МСК

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 195197, г. Санкт-Петербург, ул. Жукова, д. 43

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, г. Омск, ул. 70 лет Октября, 19

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, г. Омск, ул. 70 лет Октября, 19

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 195197, г. Санкт-Петербург, ул. Жукова, д. 43