

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного обеспечения «ST Мобильная  
Торговля», в том числе устранение неисправностей,  
выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а  
также информации о персонале, необходимой для обеспечения  
такой поддержки**

на 6 листах.

## Оглавление

|                                                                                                                        |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ST Мобильная Торговля» ..... | 3 |
| Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ST Мобильная Торговля» .....               | 3 |
| Перечень оказываемых услуг в рамках сервисного обслуживания программного обеспечения «ST Мобильная Торговля» .....     | 5 |
| Информация о персонале .....                                                                                           | 6 |

## **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ST Мобильная торговля»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ST Мобильная Торговля» (далее – ПО) осуществляется за счет сопровождения ПО, а также оказания сервисного обслуживания ПО.

В рамках сопровождения программного обеспечения оказываются услуги по технической поддержке программного обеспечения «ST МОБИЛЬНАЯ ТОРГОВЛЯ» (далее ПО), а также услуги по установке, настройке, подключению, интеграции, тестированию, запуску в эксплуатацию, адаптации ПО, вместе именуемые «Внедрение».

В рамках сервисного обслуживания ПО осуществляется исправление ошибок ПО, выявленных в процессе эксплуатации ПО и обновление программных модулей в результате изменения законодательства РФ, которое осуществляется путем предоставления новых версий ПО, для самостоятельного обновления пользователем.

Поддержание жизненного цикла ПО необходимо для обеспечения:

- корректной работы ПО в соответствии с показателями работы, устранения ошибок в ПО в целях поддержания нормальной работоспособности ПО и отсутствия у Заказчиков аварийных ситуаций;
- развития и совершенствования функциональности ПО.

## **Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ST Мобильная Торговля»**

**1.** Техническая поддержка пользователей осуществляется по основным каналам связи:

- по телефону Службы технической поддержки (8-800-100-43-33);
- через портал <https://client.systtech.ru>;  
В случае, если со Службой технической поддержки невозможно связаться по основным каналам связи (в том числе по основному номеру телефона), связь осуществляется по резервному номеру телефона 8-499-921-02-62) и по электронной почте Службы технической поддержки (support@systtech.ru).
- почтовый адрес для отправки корреспонденции: 236048, г. Калининград, ул. Крымская, 10.

Техническая поддержка оказывается в рабочие дни с 8 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по московскому времени.

Для обращения в Службу технической поддержки инициатор запроса должен сообщить следующее:

- идентификатор клиента (наименование);
- контактное лицо, его номер телефона;
- описание проблемы с точными примерами;
- предполагаемый приоритет проблемы.

Служба технической поддержки в свою очередь сообщает инициатору:

- присвоенный номер запроса,
- присвоенный уровень приоритета запроса.
- 

Все запросы регистрируются и регулярно проверяются сотрудниками службы технической поддержки в соответствующей базе данных в течение всего времени оказания услуг.

Более детально порядок обращения в Службу технической поддержки описан в Регламенте оказания услуг технической поддержке, размещенном на сайте в разделе Документы:

<https://sys4tec.com/company/documents/>

**2.** В рамках услуг по технической поддержке «ST Мобильная торговля» осуществляются:

- Предоставление стандартной пользовательской документации.
- Предоставление документации и консультаций по установке, настройке, восстановлению работоспособности ПО.
- Консультации по функциональным возможностям ПО;
- Консультации пользователей по работе с ПО.
- Удаленное выявление проблем в работе ПО, не связанных с ошибками ПО, при технической возможности.
- Удаленная диагностика ошибок ПО при технической возможности.
- Дополнительно также оказываются работы по обновлению ПО ST Мобильная Торговля в составе:
- Предоставление инструкций по обновлению.
- Консультации по ходу обновления и в случае отклонений.
- Удаленное проведение процесса обновления ПО при технической возможности.

**3.** В рамках работ по Внедрению «ST Мобильная торговля» оказываются следующие

услуги:

- установка, настройка, подключение ПО,
- работы по интеграции ПО с различными учетными системами Заказчиков,
- адаптация ПО под требования Заказчиков.
- тестирование ПО после модификации по требованиям Заказчика
- запуск в эксплуатацию.

## **Перечень оказываемых услуг в рамках сервисного обслуживания программного обеспечения «ST Мобильная Торговля»**

Сервисное обслуживание распространяется на все ПО, разработанное ООО «Системные Технологии», за исключением программного обеспечения, прямо указанного в условиях предоставления сервисного обслуживания. В случае, если ПО (в т.ч. один или несколько программных модулей) было адаптировано, а равно иным образом изменено под требования Лицензиата без участия Лицензиара, сервисное обслуживание не предоставляется.

Срок сервисного обслуживания: в течение 6 (шести) календарных месяцев, начиная с даты, следующей за днем подписания Акта о предоставлении лицензий (или получения обновлений). Сервисное обслуживание ПО производится в следующих случаях:

- обнаружены ошибки в программных модулях;
- в случаях изменения законодательства РФ - путем предоставления обновленных программных модулей, результаты функционирования которых регламентируются законодательными актами РФ, для самостоятельного обновления Заказчиком.

Сервисное обслуживание не производится в случаях выхода из строя оборудования, на котором установлено ПО, или сбоя программного обеспечения сторонних производителей, от работы которых зависит работоспособность Системы. Устранение ошибок в работе Системы, являющихся следствием неквалифицированного или ошибочного ввода данных или иных действий, не предусмотренных правилами эксплуатации Системы, также не является предметом сервисного обслуживания.

Сервисное обслуживание ПО проводится через запрос в службу технической поддержки, через специализированный раздел технической поддержки сайта или по адресу электронной почты.

## Информация о персонале

1. Для работы с ПО к пользователям ПО не выдвигаются никаких специальных требований. Для оформления запроса в службу технической поддержки пользователю необходимо описать проблему по шаблону, предоставляемому службой поддержки. Также пользователь при получении новой версии ПО с исправленными ошибками ПО должен уметь самостоятельно производить обновление данного ПО с помощью предоставленной документации, а также выполнять требования и алгоритмы, предоставляемые в ответе на запрос.
2. Сотрудники – основа компании, главный источник её достижений. Постоянная численность сотрудников компании не менее 85 человек. На текущий момент численность сотрудников, участвующих в непосредственно разработке и тестировании программных продуктов 46 человек, что составляет 54% от общей численности.

Средний стаж работы сотрудника в компании не менее 5 лет, что обусловлено хорошими условиями для профессионального и карьерного развития. Сотрудник с первого дня получает комфортный вход в команду и поддержку коллег, а в дальнейшем возможность роста внутри любой команды и свободный переход между направлениями. Компания поддерживает работников в стремлении к постоянному повышению и совершенствованию профессиональных компетенций.

70% сотрудников, участвующих в разработке программного обеспечения, имеют профильное высшее техническое образование, а это такие специальности как:

- радиофизика и электроника,
- прикладная математика и информатика,
- вычислительные машины, комплексы, системы и сети,
- программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем,
- автоматизация технологических процессов и производств.

## Адрес и контактные данные ООО «Системные Технологии»

Адрес (место нахождения): 236029, г. Калининград, ул. А. Невского, 214

Почтовый адрес: 236048, г. Калининград, ул. Крымская, 10

Телефон: +7 (4012) 59-71-75

Сайт: <https://sys4tec.com/>