



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

GRAIT Process

**В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В
ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**



Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
3. Совершенствование ПО	5
4. Информация о персонале	6
5. Контактная информация	8



1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

GRAIT Process – облачный сервис для оптимизации бизнес-процессов и проектов компании, автоматизирующий построение процессной модели и контроль за выполнением бизнес-процессов.

Распространяется в виде интернет-сервиса, специальные действия по установке на стороне пользователя не требуются.

Серверы находятся в России (на серверах компании ООО «Селектел»), инфраструктура соответствует 152-ФЗ «О персональных данных».

Поддержание жизненного цикла ПО GRAIT Process (далее Программа) осуществляется за счет его обновления по мере внедрения нового функционала и за счет сопровождения Программы и включает в себя:

- установку обновлений и новых версий Программы, причем выпуск стабильных версий производится по мере необходимости без обновления версий программы;
- консультации и пояснения по функционалу Программы;
- консультации по вопросам использования Программы и эксплуатации;
- поиск и устранение технических неисправностей и проблем по работе Программы;
- предоставление документации по работе / возможностям / функциям Программы.



2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет Разработчику запрос.

Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок / видео экрана с неисправностью, а также контактные данные для уточнения деталей запроса или более полной информации, что позволяет быстрее и в полном объеме устранить неисправность / дефект.

Запрос направляется напрямую Пользователем на электронную почту Разработчика: support@grait.ru, либо через форму обратной связи Программы, информация с которой также поступает на support@grait.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае должен предоставить данную информацию.



3. Совершенствование ПО

Цель процесса совершенствования и модернизации Программы заключается в непрерывном улучшении и обновлении.

Программа регулярно развивается: в ней происходит устранение недостатков и неисправностей, появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс. Все эти действия реализовываются для Пользователей путем выхода обновлений Программы.

Обратная связь от Пользователей – это действенный инструмент, который непосредственно влияет на развитие и модернизацию Программы.

Предложения по улучшению Программы Пользователи направляют в свободной форме на эл.почту: support@grait.ru, либо через форму обратной связи Программы, информация с которой также поступает на support@grait.ru.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ближайших обновлениях Программы.



4. Информация о персонале

Пользователи – лица, ответственные за использование продукта, должны обладать достаточными знаниями и навыками, чтобы гарантировать, что продукт используется правильно в выбранном пользователем приложении / браузере, и что приложение / браузер соответствует всем требованиям производительности и безопасности, включая любые применимые законы, правила, нормы и стандарты. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя GRAIT Process».

Персонал, осуществляющий разработку бизнес-логики и наполнение программы, исходя из анализа пользовательских предпочтений, а также продвижение продукта, должен обладать навыками стратегического планирования, сравнивать несколько вариантов решений и выбирать лучший вариант, искать причинно-следственную связь в поведении Пользователей и др.

Персонал, осуществляющий разработку и модернизацию программы, должен обладать умением и навыками разработки и программирования облачных программных продуктов.

Персонал, осуществляющий техническую поддержку Программы, должен обладать навыками деловых коммуникаций, умением быстро реагировать и решать проблемы Пользователей, передавать запросы Разработчикам, также обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Windows.

Персонал, отвечающий за реализацию Программы, должен обладать навыками деловых коммуникаций, уметь способствовать установлению диалога, выстраивать долгосрочные отношения с клиентами, адаптироваться к изменениям, решать одновременно ряд задач.



**Данные о персонале, задействованном в процессе
разработки и реализации GRAIT Process:**

Персонал	Должность - Количество
1. Персонал, осуществляющий разработку бизнес-логики и наполнение программы, а также продвижение продукта	Руководитель отдела разработки новых продуктов – 1. Ведущий консультант по системам менеджмента – 1. Консультант по системам менеджмента – 4. Директор по развитию – 1. Менеджер отдела маркетинга – 1. Генеральный директор – 1.
2. Персонал, осуществляющий разработку и модернизацию программы	Руководитель отдела разработки новых продуктов – 1. Разработчик ПО (внештатный) – 2. Генеральный директор – 1.
3. Персонал, осуществляющий техническую поддержку Программы	Руководитель отдела сопровождения – 1. Специалист по сопровождению проектов – 1.
4. Персонал, отвечающий за реализацию Программы	Руководитель отдела продаж – 1. Менеджер отдела продаж – 1.



ООО «Грэйт»
Тел.: +7 (495) 760-4675
Центральный офис:
РФ, 170019, г. Тверь, ул. Маяковского, 33, офис 54.
Эл. почта: mail@grait.ru

5. Контактная информация

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика находятся по следующему адресу:

ООО «Грэйт», РФ, 170019, г. Тверь, ул. Маяковского, 33, офис 54.

Контактные данные: Тел.: +7 (495) 760-4675, эл. почта: support@grait.ru, mail@grait.ru

Режим работы тех.поддержки и ответы на запросы пользователей осуществляется в рабочие дни с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 по московскому времени.