



ПРОГРАММНЫЙ ИНТЕРФЕЙС (API) ПРИЛОЖЕНИЙ ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА,
В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО
КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

На 10 листах

Москва, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о документе.....	3
2. Общие сведения о программном обеспечении «Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов».....	3
3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов»	4
4. Перечень оказываемых услуг в рамках запуска и сопровождения программного обеспечения «Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов».....	5
5. Информация о необходимом для эксплуатации ПО «Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов» персонале	6
6. Сопровождение и техническая поддержка ПО «Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов»	8
7. Перечень сокращений принятых в настоящем документе	10

1. Общие сведения о документе

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов» (далее – Программный интерфейс), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения (модификации), а также информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержания жизненного цикла ПО.

2. Общие сведения о программном обеспечении «Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов».

Для решения задач интеграций различных информационных систем используется функционал API. API (программный интерфейс приложения, интерфейс прикладного программирования) (англ. application programming interface, API [эй-пи-ай]) — описание способов (набор классов, процедур, функций, структур или констант), которыми одна компьютерная программа может взаимодействовать с другой программой.

Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов — это набор процедур, разработанных отечественной ИТ-компанией Пигато, позволяющий взаимодействовать через единую точку входа с открытой телефонной платформой FreeSWITCH и внешними контент-провайдерами (агрегаторами), предоставляющими сервис по отправке SMS. Разработанное решение позволяет упростить процесс управления процессами обслуживания клиентов в ЦОВ.

Новизной и важной отличительной характеристикой описываемого ПО является наличие интуитивно понятного графического интерфейса для конфигурирования API. Наличие графического интерфейса позволяет менеджеру проекта без участия ИТ-специалиста управлять доступностью

модулей API, фактически конфигурируя функционал API ПО «Программный интерфейс» (Low-code технология).

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов».

3.1. Поддержание жизненного цикла ПО «Программный интерфейс» осуществляется за счет сопровождения ПО (включает проведение модернизаций ПО по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО).

3.2. Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

3.2.1. Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе специалистов и т.п.);

3.2.2. Обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.

3.3. Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

3.3.1. Консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, форме обратной связи на сайте) или письменно по запросу Заказчика;

3.3.2. Обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;

3.3.3. Обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

3.3.4. Устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

4. Перечень оказываемых услуг в рамках запуска и сопровождения ПО «Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов».

4.1. Техническая поддержка пользователей ПО по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону и электронной почте.

4.2. В рамках технической поддержки ПО «Программный интерфейс», оказываются следующие услуги:

4.2.1. Первичный аудит технических возможностей Заказчика;

4.2.2. Помощь в развертывании компонент необходимых для функционирования ПО;

4.2.3. Помощь в настройке и администрировании ПО и БД;

4.2.4. Помощь в установке обновлений ПО;

4.2.5. Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;

4.2.6. Пояснение функционала модулей ПО «Программный интерфейс», помощь в эксплуатации;

4.2.7. Предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;

4.2.8. Общие консультации по выбору аппаратного обеспечения и серверного программного обеспечения для максимальной производительности в работе ПО.

4.3. Проведение модификации ПО «Программный интерфейс», в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий ПО, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «Программный интерфейс», полученных в результате модификации.

4.4. В рамках модификации ПО оказываются следующие услуги:

4.4.1. Прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО «Программный интерфейс»;

4.4.2. Согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам реализации пожеланий, указанных в заявке;

4.4.3. Выявление ошибок в функционировании ПО «Программный интерфейс»;

4.4.4. Модификация ПО «Программный интерфейс» по заявкам Заказчика;

4.4.5. Исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО «Программный интерфейс»;

4.4.6. Модификация ПО «Программный интерфейс» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;

4.4.7. Предоставление Заказчику новых версий ПО «Программный интерфейс», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

4.4.8. Предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «Программный интерфейс», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

5. Информация о необходимом для эксплуатации ПО «Программный интерфейс (API) приложений Центра обработки вызовов» персонале.

Для эксплуатации ПО «Программный интерфейс» необходимо выделить следующие роли сотрудников:

- а) системный администратор;
- б) рядовой пользователь.

5.1. Системный администратор — специалист по установке и сопровождению ПО «Программный интерфейс», должен обладать:

- а) знаниями по администрированию UNIX-подобных операционных систем (в частности Ubuntu);

- б) базовыми знаниями по администрированию web-сервера Nginx;
- в) знаниями принципов работы клиент-серверных приложений;
- г) знаниями по администрированию ПК под управлением ОС семейства Windows (рабочие станции).

В штате компании Заказчика необходимо наличие как минимум одного системного администратора для обеспечения функционирования ПО и оказания первичной ИТ-поддержки на рабочих местах конечных пользователей ПО. Для установки и дальнейшей поддержки ПО «Программный интерфейс» системному администратору необходимо изучить техническую документацию на ПО, руководство администратора ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера», свои должностные инструкции, а также пройти курс обучения работы с ПО.

5.2. Рядовые пользователи ПО «Программный интерфейс»:

- а) должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;

- б) должны обладать навыками работы в web-браузере Google Chrome.

Для работы с ПО «Программный интерфейс» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя ПО «Программный интерфейс», а также пройти курс обучения работы с ПО.

Обучение системных администраторов, бизнес-аналитиков и рядовых пользователей по установке, настройке и работе с ПО «Программный интерфейс», может выполняться:

- а) самостоятельно с использованием прилагаемой документации;
- б) путем консультаций согласно положений технической поддержки (см. п. б).

6. Сопровождение и техническая поддержка ПО «Платформа разработки пользовательских интерфейсов рабочего места оператора персонального компьютера»

Пользователи ПО «Программный интерфейс» могут обратиться за технической поддержкой, направив возникающие вопросы на адрес электронной почты support@pigato.ru или зарегистрировав обращение на портале технической поддержки <http://pigato.ru/Support.html>, либо позвонив по телефону: +7 499-216-63-61 (с 09:00 до 18:00).

Время работы службы технической поддержки зависит от приобретенного уровня ТП: VIP-уровень - круглосуточно, обычный уровень с 9.00 до 8.00 в рабочие дни.

Количество сотрудников службы технической поддержки: 6 человека.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: 309514, Белгородская область, г. Белгород, проспект Славы, 45А.

В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки.

Техническая поддержка оказывается в случае:

- для демоверсий - в течение срока действия демоверсии;
- действия срока технической поддержки ПО (зафиксированного в Договоре);
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора.

6.1. Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю Компанией. Она осуществляется по электронной почте или через портал поддержки <http://pigato.ru/Support.html> в рабочее время.

6.2. Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами Компании в рабочее время и консультации по нескольким каналам связи:

электронной почте, по телефону и другим каналам связи (например, через средства удаленного доступа), в объеме и составе, а также в сроках реагирования на обращения — описанных в заключаемых договорах.

Запросы в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор, назначаются исполнители запроса и его приоритет.

Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.

Зарегистрированный таким образом запрос обрабатывается и выполняется согласно утвержденной в Компании системе приоритетов.

Представители ТП предоставляет Заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

Ответом на обращение может служить ссылка на соответствующий пункт документации, если в нем содержится достаточно информации для ответа на данное обращение. Если информации в документации недостаточно, она либо модифицируется и предоставляется её обновленная версия, либо на обращение предоставляется отдельный ответ.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам ТП для своевременного решения запроса.

Обработанное обращение переводится в состояние закрытого после получения сотрудниками ТП подтверждения от представителя Заказчика о решении данного запроса. В случае отсутствия такого подтверждения в течение 5 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать Заказчик на любой стадии решения проблемы, если она потеряла актуальность.

7. Перечень сокращений принятых в настоящем документе:

Компания — производитель ПО ООО «Пигато»,

КЦ — Контактный центр,

ПК — Персональный компьютер,

ПО — Программное обеспечение,

ТП — Техническая поддержка,

ЦОВ — центр обработки вызовов.