

Программа для ЭВМ «ПИНКИТ (PINKIT)»

Поддержка программного продукта

Содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, 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. <i>Общие сведения</i>	3
2. <i>Поддержание жизненного цикла программы</i>	3
3. <i>Информация о персонале</i>	4
4. Контакты	5

1. Общие сведения

- 1.1. Наименование и предназначение программы для ЭВМ:
 - 1.1.1. Программа для ЭВМ «ПИНКИТ (PINKIT)» (далее по тексту – программное обеспечение, ПО) предназначена для настройки обмена данными между CRM, BPM системами (например, Битрикс24, Creatio, AmoCRM) и различными внешними веб-сервисами.
- 1.2. Назначение ПО – автоматизация бизнес-процессов и снижение трудозатрат на получение и анализ нужной информации из разных веб-сервисов.
- 1.3. Для функционирования ПО необходимо:
 - 1.3.1. Зарегистрироваться в личном кабинете по ссылке: <https://lk.pinkit.io/register>;
 - 1.3.2. Предоставить доступы к необходимым сервисам в разделе «Доступы» личного кабинета по ссылке: <https://lk.pinkit.io/acceses>.

2. Поддержание жизненного цикла программы

- 2.1. Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика/пользователя, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Системы.
- 2.2. Сопровождение ПО позволяет обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей и т.п.); обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функционала.
- 2.3. Следующие сервисные процессы включены в сопровождение ПО для обеспечения жизненного цикла:
 - 2.3.1. Консультирование пользователей по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте;
 - 2.3.2. Обработка заявок пользователей, оставленных через формы обратной связи;
 - 2.3.3. Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к инструкциям по эксплуатации;
 - 2.3.4. Устранение ошибок в случае их выявления.
- 2.4. Техническая поддержка пользователей осуществляется в следующих форматах:
 - 2.4.1. Консультирование пользователей через форум: <https://pinall.ru/forum/>;
 - 2.4.2. Предоставление обучающих материалов и видеороликов с инструкциями по эксплуатации ПО;
 - 2.4.3. Организация индивидуальных консультаций по эксплуатации ПО;
 - 2.4.4. Для взаимодействия с технической поддержкой Пользователь может сгенерировать ссылку для входа в личный кабинет от имени пользователя для сотрудников технической поддержки во вкладке «Настройки» личного кабинета.
- 2.5. Проведение модификации ПО проводится в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам заказчика/пользователя с выпуском новых версий ПО, полученных в

результате модификации, и предоставление заказчику/пользователю возможности использования новых версий ПО, полученных в результате модификации.

2.6. В рамках модификации ПО оказываются следующие услуги:

- 2.6.1. Прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- 2.6.2. Согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- 2.6.3. Выявление и исправление ошибок в функционировании ПО;
- 2.6.4. Предоставление заказчику новых версий ПО, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

2.7. Программное обеспечение регулярно развивается по следующим направлениям:

- 2.7.1. Исправляются неисправности;
- 2.7.2. Появляются новые функции;
- 2.7.3. Оптимизируется скорость работы;
- 2.7.4. Обновляется интерфейс (при необходимости).

2.8. Оказание услуг по доработке ПО осуществляется следующим образом. В случае заинтересованности заказчика в расширении функциональности его версии ПО, представитель заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика ПО. Далее все пожелания, а также сроки и стоимость работ, согласовываются между сторонами.

2.9. Услуги по доработке ПО включают в себя:

- 2.9.1. Исправление ошибок в работе ПО;
- 2.9.2. Разработка и добавление новых интеграций в ПО по запросам заказчика;
- 2.9.3. Разработка дополнительной функциональности в ПО по запросам и предложениям заказчика.

3. Информация о персонале

3.1. Пользователи ПО должны:

- 3.1.1. Обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- 3.1.2. Обладать навыком использования браузеров;
- 3.1.3. Обладать опытом работы с электронными документами;
- 3.1.4. Обладать достаточными правами доступа для работы с веб-сервисами, для которых настраивают интеграцию.

3.2. Создание, изменения, модернизация и техническая поддержка ПО осуществляются собственными силами (работниками) ООО «Пинол», а также организацией без преобладающего иностранного участия ООО «Юнимеханик». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО.

3.3. Реквизиты ООО «Юнимеханик»:

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Юнимеханик»

Сокращенное наименование: ООО «Юнимеханик»

Юридический адрес: 125124, г Москва, улица Правды, дом 26, ЭТАЖ 12 ПОМ. XXX К.

ОГРН: 1187746503768

ИНН/КПП: 7726432067/771401001

Генеральный директор Федоров Андрей Валерьевич

4. Контакты

- 4.1. Пользователь может заполнить форму обратной связи по адресу <https://pinkit.io/#block1733> для получения консультации по работе ПО.
- 4.2. Доступ к форме обратной связи также есть в личном кабинете пользователя в разделе «Главная».
- 4.3. Для звонков пользователей доступен единый номер телефона: 8-800-222-53-76.
- 4.4. Пользователь может отправить электронное письмо на order@pinall.ru и получить консультацию по электронной почте.
- 4.5. Реквизиты:

Наименование организации: ООО «Пинол»

Юридический адрес: 115201, г. Москва, 1-й Варшавский проезд, д. 2, стр. 12

ИНН/КПП: 7724946860/772401001

ОГРН: 5147746426790