**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО "ОПОРА", в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.**

1. Общие сведения

Данная документация описывает процессы сопровождения и совершенствования программного обеспечения "ОПОРА", предназначенного для автоматизации процессов управления аптечными сетями. Система включает в себя инструменты для автоматизации бизнес-процессов, динамического ценообразования, автозаказа и интеграции с внешними системами, такими как «Честный Знак». Служба поддержки обеспечивает круглосуточное сопровождение программы, её совершенствование и устранение неисправностей.

1. Сопровождение программы
	1. Круглосуточная поддержка

Техническая поддержка программы "ОПОРА" работает 24/7, что позволяет пользователям обращаться в любое время. Поддержка распространяется на все аспекты работы программы, включая электронный документооборот, кассовое оборудование и систему маркировки.

* 1. Специализация специалистов
	2. Поддержка обеспечивается специалистами с узкой специализацией, что позволяет быстрее реагировать на различные типы запросов. Специалисты делятся на команды по работе с бизнес-процессами, кассовым оборудованием и интеграциями с внешними системами.
	3. Тикетная система
	4. Для регистрации обращений используется тикетная система, которая обеспечивает оперативную обработку заявок. Каждое обращение получает приоритет, в зависимости от критичности. Для экстренных проблем, таких как остановка кассового оборудования, служба техподдержки реагирует в течение 5-10 минут.
1. Совершенствование программы
	1. Программное обеспечение "ОПОРА" регулярно обновляется и совершенствуется на основе обратной связи от клиентов. Основные направления совершенствования включают:
	2. Автоматизацию бизнес-процессов, таких как управление товарными запасами и динамическое ценообразование.
	3. Повышение отказоустойчивости с использованием облачных технологий и распределённых вычислений.
	4. Интеграцию с новыми платформами и системами, такими как «Честный Знак».
2. Последовательность обработки обращений пользователя
	1. Регистрация обращения

Обращение может быть подано через интерфейс программы, где пользователь заполняет форму для отправки тикета в техподдержку. Система присваивает каждому запросу уникальный номер, который позволяет отслеживать его статус.

* 1. Классификация и назначение специалиста

Обращение автоматически распределяется между специалистами по узким направлениям. Для срочных запросов, связанных с нарушением работы системы, предусмотрена приоритетная обработка.

* 1. Обработка обращения

После назначения специалист приступает к решению проблемы. Обращения могут касаться как программных, так и аппаратных вопросов, включая настройку электронного документооборота, устранение проблем с кассовым оборудованием и интеграцию с внешними системами.

* 1. Закрытие обращения

После решения проблемы обращение закрывается, а пользователь уведомляется о его статусе. Все действия фиксируются в системе для последующего анализа и оптимизации процесса поддержки.

1. Персонал, необходимый для обеспечения поддержки

Для обеспечения качественного сопровождения программного обеспечения "ОПОРА" в штате предусмотрен следующий персонал:

* 1. Специалисты первой линии поддержки: Обеспечивают первичное взаимодействие с пользователями, классификацию и фильтрацию обращений, а также решение простых технических вопросов.
	2. Специалисты по внедрению и сопровождению: проводят обучение пользователей программы, производят первичную настройку программы.
	3. Специалисты по интеграции: Отвечают за настройку и сопровождение интеграций с внешними системами, такими как «Честный Знак».
	4. Специалисты по кассовому оборудованию: Работают с настройкой и устранением неисправностей кассового оборудования в аптеках.
	5. Бизнес-аналитики: Проводят анализ запросов пользователей и предлагают улучшения, направленные на повышение эффективности использования ПО.
	6. Разработчики: Занимаются обновлениями и совершенствованием функционала программы на основе обратной связи от пользователей и требований рынка.
	7. Специалисты по тестированию: Проверяют работоспособность новых функций и обновлений перед их внедрением в программу.

Каждый сотрудник проходит обучение для работы с "ОПОРА", что позволяет эффективно и оперативно решать возникающие проблемы.

1. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы технической поддержки:

Инфраструктура разработки, разработчики и служба технической поддержки располагаются по адресу: 410005, Саратовская область, г. Саратов, ул. им. Разина С. Т., д. 60.