

**Руководство пользователя по сопровождению
работоспособности
Программы «МобильныйКассир»**

г. Москва, 2023 год

Наименование Программы: «МобильныйКассир»

Правообладатель: ООО «Модульдев» ИНН 9715404745 ОГРН 1217700371965, адрес: 127015, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Бутырский, ул. Новодмитровская, д. 2, к. 1, этаж 4, помещ. XXXV

Назначение Программы: для приема онлайн-платежей различными способами с помощью мобильного приложения

Описание Программы: программа предназначена для хозяйствующих субъектов, ведущих предпринимательскую деятельность для приема онлайн-платежей различными способами при установке на мобильные устройства IOS от 14 версии включительно и Android от 8 версии включительно; позволяет осуществлять прием по динамическому QR-коду и интегрируется с решениями по приему банковских (платежных) карт. Прием платежа осуществляется при использовании программы интегрированной с системой кредитной организации, обслуживающей хозяйствующий субъект, зарегистрированный в СБП (Системе быстрых платежей ЦБ РФ) через соответствующую кредитную организацию.

1. Термины и определения

Программа – Программа для ЭВМ «МобильныйКассир», правообладателем которой является ООО «Модульдев». Свидетельство о государственной программы для ЭВМ № 2023682745.

Правообладатель - ООО «Модульдев» ИНН 9715404745 ОГРН 1217700371965, адрес: 127015, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Бутырский, ул. Новодмитровская, д. 2, к. 1, этаж 4, помещ. XXXV

Пользователь – организация или индивидуальный предприниматель, ведущий предпринимательскую деятельность для приема онлайн-платежей различными способами, имеющий договор с кредитной организацией на банковское обслуживание и зарегистрированный в СБП (Системе быстрых платежей ЦБ РФ) через соответствующую кредитную организацию.

Устройство - мобильное устройство IOS от 14 версии включительно или Android от 8 версии включительно

2. Поддержка пользователей Программы

2.1. Право на использование Программы возникает у Пользователя при заключении с Правообладателем лицензионного договора на использование Программы и при соблюдении условий заключенного договора.

2.2. В рамках исполнения лицензионного договора Правообладатель обеспечивает работоспособность Программы в период действия лицензионного договора.

2.3. Правообладатель обеспечивает работоспособность Программы. Правообладатель осуществляет поддержку пользователей Программы с 9:00 по 18:00 (московское время) в рабочие дни.

2.4. Поддержка работоспособности Программы осуществляется сотрудниками Правообладателя.

2.5. Способы обращения пользователей Программы за разрешением вопросов по работоспособности Программы:

- Телефон +7 499 608-09-19
- Сообщения по электронной связи info@modulcash.ru

2.6. Персонал, обеспечивающий поддержку пользователей Программы, является штатными сотрудниками Программы: специалист по поддержке работоспособности Программы диагностирует проблемы в работе Программе, оказывает помощь в настройке Программы на Устройстве, консультирует пользователей по функционалу и настройке Программы, оказывает помощь в установке Программы на Устройство, в активации и обновлении Программы, обучение по работе с Программой.

3. Порядок выявления технических проблем и поддержка работоспособности Программы

3.1. Порядок выявления технических проблем в работе Программы и поддержание работоспособности Программы:

1) Сбор ошибок.

Сбор ошибок в работе Программы осуществляется по всем каналам связи с пользователями Программы. Из всех обращений пользователей выявляются ошибки Программы.

Исключения, которые не берутся в работу специалистами: ошибки Программы, возникшие в связи с правильным обращением пользователя с Программой, ошибки в работе Устройства, на котором установлена Программа, отсутствие интернет-соединения и (или) интеграция с кредитной организацией, обслуживающей Пользователя Программы.

2) Систематизация ошибок в работе Программы по значению и выявление критичных ошибок: а) значимость ошибки – затрагивает весь функционал Программы или основные функции Программы и не позволяет обеспечить качественную работу Программы по ее назначению; б) количество однородных ошибок (большое количество обращений пользователей о выявленной однотипной ошибке Программы свидетельствует о систематичности нарушения работоспособности Программы, делающего невозможность стабильной и правильной работы Программы по ее назначению).

3) Выявленные критичные ошибки передаются в работу сотрудникам Правообладателя пропорционально загруженности для своевременного реагирования на выявленную проблему.

4) Порядок действия с выявленной ошибкой Программы: а) анализ ошибки, б) устранение ошибки, в) отладка процесса работоспособности Программы, г) модификация Программы, д) адаптация Программы (при необходимости), е) тестирование Программы, ж) подготовка и опубликование релиза обновления Программы.

3.2. Правообладатель назначает из штатных сотрудников Правообладателя Координатора, ответственного за взаимодействие с Пользователем Программы.

Обязанности Координатора:

- Представление интересов Пользователя при реагировании сотрудников Правообладателя на инциденты

- Определение необходимости реализации, по каждой задаче на доработку системы

- Приоритезация задач на доработку

3.3. Сотрудники Правообладателя, обеспечивающие поддержку и развитие Программы

1) Руководитель центра разработки. Функции: разработка нового функционала Программы любой сложности; внесение предложений по улучшению процессов разработки Программы; отладка уже разработанного функционала Программы; разработка инструкции по работе с Программой оформление необходимой технической документации; анализ поступающих бизнес-требований; осуществление сопровождения Программы.

2) Ведущий инженер-программист. Функции: разработка нового функционала средней и высокой сложности; отладка уже разработанного функционала Программы; разработка инструкции по работе с программами, оформление необходимой технической документации; анализ поступающих бизнес-требований; осуществление сопровождения Программы.

3) Инженер тестировщик. Функции: тестировать обновления Программы, созданные отдельные функциональные возможности Программы, адаптировать Программу для отдельных видов Устройств и интеграции программных обеспечений.

4) Инженер программист. Функции: разработка нового функционала Программы любой сложности; внесение предложений по улучшению процессов разработки Программы; отладка уже разработанного функционала Программы; разработка инструкции по работе с программами, оформление необходимой технической документации; анализ поступающих бизнес-требований; осуществление сопровождения Программы.