

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

1. Общая информация

Программа предназначена для управления работой магазина книжных и канцелярских товаров и представляет собой комплекс инструментов для автоматизации работы магазина.

Программа позволяет автоматизировать большинство технологических процессов современного розничного магазина, ориентированного на торговлю книжной продукцией, а также, сопутствующими товарами.

Программа имеет модульную распределенную структуру. В составе ПО имеется модуль автоматизации работы розничного магазина, кассовый модуль, модуль автоматизации работы складского комплекса, модули аналитики. Программа масштабируется и позволяет вести работу розничной сети магазинов предприятия.

2. Наименование системы

Наименование программы - «Программа для управления работой магазина "КАРМА»»

3. Назначение системы

Программа обеспечивает выполнение следующих функций:

1. Управление товарами:
 - a) Ведение электронной базы данных с товарами, ценами и остатками.
 - b) Ускорение приемки, инвентаризации и перемещения товаров с помощью терминалов сбора данных.
 - c) Контроль над ценами, скидками и наценками.
2. Кассовое обслуживание:
 - a) Использование онлайн-касс, и сканеров штрихкодов для быстрого обслуживания клиентов.
 - b) Автоматический пересчет суммы с учетом скидок и программ лояльности.
3. Анализ и управление:
 - a) Получение актуальных отчетов по продажам, среднему чеку и популярным товарам.
 - b) Выявление наиболее прибыльных и убыточных позиций.
 - c) Прогнозирование спроса и планирование закупок.
 - d) Контроль работы персонала, в том числе кассиров.
4. Дополнительные возможности:
 - a) Интеграция с системами обязательной маркировки («Честный знак»).
 - b) Использование систем лояльности, бонусных программ и рассылок.

4. Рекомендуемые технические характеристики ПК

Программные требования:

- Операционная система – установленная Windows XP, Windows 7 или выше.
- Браузер - установленный веб-обозреватель IE версии 6.0 и выше, или любой другой аналогичный.
- База данных - используется база данных для хранения конфигурационных данных, логов и другой важной информации. Рекомендуется использовать совместимую реляционную базу данных **SQL (Structured Query Language)** которые связаны между собой и представлены в виде таблиц.
- SSL-сертификаты. Для обеспечения безопасного соединения с терминалами и другими системами требуется наличие SSL-сертификатов.

Аппаратные требования:

- Процессор - 1 ГГц или более с поддержкой 32-разрядной (x86) или 64-разрядной (x64) архитектуры;
- Оперативная память (RAM) — 1 ГБ для 32-битной версии или 2 ГБ для 64-битной версии;
- Доступного пространства на жёстком диске — не менее 16 ГБ для 32-битной версии или 20 ГБ для 64-битной версии;
- Графический процессор — совместимый с DirectX 9 с драйвером WDDM 1.0 или более поздней версии;
- Дисплей - разрешение экрана 1024x768 в режиме High/True Color;
- Сеть - наличие подключения к серверу;
- Резервное питание. Для обеспечения непрерывной работы системы рекомендуется использовать резервное питание или иные механизмы обеспечения бесперебойного питания (UPS).

5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программа для управления работой магазина "КАРМА"» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам пользователей. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь с регистрацией на электронном сервисе
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО
- предоставление отчетной документации

- пояснение функционала новых модулей ПО
- общая консультация по работе с ПО

6. Описание технической инфраструктуры:

- Язык программирования — PowerBuilder, Java, C++, PHP
- Используемая платформа разработки — РВ
- Общая структура системы
- Терминал - Представляет АРМ, на котором выполняются операции с финансовыми транзакциями используя ККМ и Терминал БО.
- Профиль кассира - Содержит информацию о профиле кассира, включая права доступа и настройки.
- Параметры TMS - Настройки для взаимодействия с системой управления терминалами (TMS), включая обновление программного обеспечения используя встроенный сервис контроля версии ПО (SOFT DB).
- Профиль эквайрера - Содержит информацию о профиле эквайрера, включая параметры связи и протоколы.
- Параметры QR - Настройки и параметры для работы с QR-кодами.
- Динамические лимиты - Настройки динамических лимитов и ограничителей для финансовых операций.
- Профиль печати - Настройки для печати чеков и квитанций.
- Операции/Платежи - Список доступных операций и параметры для проведения платежей.
- Сертификаты - Информация о сертификатах, используемых для шифрования и безопасной связи.
- Terminal Action Codes - Коды действий терминала, определяющие реакцию терминала на определенные события.
- Параметры платежей -Настройки параметров для различных типов платежей.(Нал. безнал. ПК. ДК)
- Профиль платежей -Настройки для различных профилей платежей, включая комиссии и ограничения.

7. Техническая поддержка

Пользователи могут подавать заявки через различные каналы связи, такие как телефон технической поддержки +7-499-009-81-80 или контактный телефон ООО «Мир электроники и техники» +7-499-681-81-80, а также по электронной почте duty@mireit.ru. Возможна авторизация пользователей в системе заявок ООО «Мир электроники и техники» на сайте <http://ppp.mireit.ru>. При приеме заявки необходимо фиксировать основные данные о проблеме, включая описание проблемы, контактные данные пользователя, срочность запроса и другую необходимую информацию.

Техническая поддержка работает в рабочие дни (понедельник-пятница) с 09:00 до 17:00.

Срок устранения неисправностей:

- Устранение незначительных неисправностей в срок не более двух часов.
- Устранение критических неисправностей в срок до 24 часов

7.1. Информация о персонале

Обеспечение поддержки продукта осуществляется силами штатных сотрудников ООО «Мир электроники и техники».

- Техническая поддержка ПО осуществляется дежурным инженером ООО «Мир электроники и техники».

- Гарантийное обслуживание и модернизация программного обеспечения осуществляется в компании ООО «Мир электроники и техники» следующими специалистами:

- Разработчик ПО Лапин Д.Ю.
- Руководитель отдела по разработке ПО Сафонов В.В.
- Программист Румянцев Д.Р.
- Директор по IT Третьяк С.Г.

7.2. Фактический адрес размещения разработчиков

Отдел разработки находится по месту регистрации организации:

125047, г.Москва, вн.тер.г.муниципальный округ Тверской, ул. 4-я Тверская-Ямская, д.16 к.3, помещение 1/3

7.3. Фактический адрес размещения службы поддержки

Отдел поддержки клиентов находится по месту регистрации организации:

125047, г.Москва, вн.тер.г.муниципальный округ Тверской, ул. 4-я Тверская-Ямская, д.16 к.3, помещение 1/3

8. Процесс разработки ПО

Внедрение функциональности в ПО происходит итеративно в рамках полного цикла.

Каждая итерация представляет из себя следующее:

- Разработчик получает описанное ТЗ от команды аналитиков и берет его в работу.
- Далее реализованный функционал подвергается тестированию в специально подготовленной для этого среде.

- В случае обнаружения дефектов разработчик вносит необходимые правки и после внесения доработок функционал вновь подвергается тестированию до полного избавления от дефектов.
- После проведения тестовых испытаний ПО выпускается.

9. Дорожная карта развития

Доработка и развитие программы разработчиком не планируется. Изменения и дополнения ПО возможны на основании замечаний и предложений пользователей ПО