

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла для сервиса автоматизации управления процессами обслуживания клиентов «Пэйформ версия 1.0 - сервис автоматизации управления процессами обслуживания клиентов», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

1. Общие положения о поддержание жизненного цикла Сервиса
2. Информация о фактическом наличии у правообладателя персонала, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Сервиса
4. Информация о совершенствовании Сервиса
5. Техническая поддержка Сервиса

1. Общие положения о поддержке жизненного цикла Сервиса

Поддержание жизненного цикла Сервиса осуществляется за счет сопровождения Сервиса и включает в себя проведение модернизаций Сервиса в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации сервиса (по телефону, электронной почте, в социальных сетях и мессенджерах)

В рамках технической поддержки Сервиса оказываются следующие услуги:

- регистрация в и выдача доступов
- помощь в настройке и администрировании
- обновление функционала
- помощь в поиске и устранении причин проблем
- консультации по общим вопросам, связанным с функционалом сервиса
- консультации по возможности интеграции со сторонними сервисами

2. Информация о фактическом наличии у правообладателя персонала, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы

Для поддержки задействован следующий персонал правообладателя:

Специалист технической поддержки первой линии: (6 сотрудников) – отвечает за запросы пользователей;

Специалист технической поддержки второй линии (2 сотрудника) – отвечает за постановку задач для программистов и аналитиков;

Программист (4 сотрудника) – отвечает за внесения изменений в программный код;

Аналитик (1 сотрудник) – анализирует выявленные ошибки и информацию, поступающую от специалистов технической поддержки, отвечает за постановку задач для программистов;

Тестировщик (1 сотрудник) – осуществляет выявление ошибок в работе Программы, их воспроизведение и постановку задач для программистов и аналитиков;

Руководитель отдела разработки (1 сотрудник) – отвечают за координирование действий специалистов технической поддержки, программистов, аналитиков и тестировщиков.

Информация о лицах, осуществляющих гарантийное обслуживание, техническую поддержку и модернизацию Программы

Техническая поддержка и модернизация программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников правообладателя:

Техническая поддержка Программы

Специалист технической поддержки первой линии (6 сотрудников)

Специалист технической поддержки второй линии (2 сотрудника)

Модернизация Программы

Аналитик (1 сотрудник)

Тестировщик (1 сотрудник)

Программист (4 сотрудника)

Руководитель отдела разработки (1 сотрудник)

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки

Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Свердлова, д. 46 оф. 1

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработчиков

Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Свердлова, д. 46 оф. 1

Фактический адрес размещения службы поддержки

Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Свердлова, д. 46 оф. 1

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Сервиса

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Сервиса, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Сервиса;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей Сервиса, либо необходимости в его доработке, Клиент направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана или видео со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

Инцидент – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;

Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Сервиса;

Обслуживание – запрос на предоставление информации;

Развитие функционала – запрос на проведение доработок Сервиса.

Запрос направляется Клиентом либо Пользователями Клиента через форму обратной связи в Сервисе. В случае, если указанный способ недоступен, Клиент вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес support@payform.ru или по телефону 8 (495) 150-08-71

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Клиента, связанные с функционированием Сервиса. Каждому запросу присваивается свой статус. Например, «В работе», «Ждёт ответа», «Передано в работу», «Отмена», «Выполнено»

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Клиента.

Клиент в свою очередь предоставляет информацию, которая необходима для решения его проблемы или выполнения консультации.

4. Информация о совершенствовании Сервиса

Сервис регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК и обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@payform.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Сервис будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Сервиса

Для оказания технической поддержки Сервиса выделен единый номер 8 (495) 150-08-71. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@payform.ru

Режим работы: ежедневно с 9:00 до 23:00 (по московскому времени);
Скорость ответа на запрос пользователя до 24 часов.