

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Управление доставкой заказов интернет-магазинов», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- Помощь в установке ПО;
- Помощь в настройке и администрировании;
- Установка обновлений ПО;
- Помощь в эксплуатации ПО;
- Совершенствование Программы.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В случае возникновения неисправностей в работе модуля, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности модуля;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок модуля.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов модуля;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя

3. Техническая поддержка программного обеспечения.

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующих специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем «Техническая поддержка Digital Restaurants».

№	Ф.И.О	Телефон	Электронная почта
1	Мучипов Сергей	+7 (495) 481-49-71	helpdesk@dirests.ru
2	Приходько Александр	+7 (495) 481-49-71	helpdesk@dirests.ru
3			

Время обращения специалистов Заказчика в техническую поддержку для получения услуг с 09:00 по 17:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик получает информацию о времени работы устранения ошибки в день обращения. При необходимости информация передается разработчикам для устранения проблемы

4. Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения.

Модуль планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции.

Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на портал технической поддержки helpdesk@dirests.ru.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в модуль будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании ПО;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в ПО;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация ПО по заявкам конечного пользователя