

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

«Автоматизация сортировки мерчантов для маркетплейсов»

*ПО- программное обеспечение

Поддержание жизненного цикла ПО* «Автоматизация сортировки мерчантов для маркетплейсов»:

- обеспечения бесперебойной работы;
- обеспечения гарантий безопасного функционирования;
- обеспечения возможности дальнейшего развития и модификации;

Обозначенные цели достигаются следующим путём:

- консультированием;
- разработкой и выпуском обновлений и доработок ПО;
- разработкой и выпуском обновленных версий пользовательских инструкций;
- устранением логических ошибок в работе ПО.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО «Автоматизация сортировки мерчантов для маркетплейсов»:

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках договорных обязательств. Могут оказываться следующие виды услуг:

1. Техническая поддержка пользователей ПО по вопросам эксплуатации производится по электронной почте и др. средствам коммуникации в рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- . помощь в работе, консультация пользователей
- a. устранение выявленных в ходе эксплуатации проблем/ошибок;
- b. снабжение актуальной документацией по работе с ПО;

0. Проведение модернизации, в связи с совершенствованием работы функций, выполняемых ПО, выполняется по индивидуальному заказу и доступна всем пользователям после реализации доработок, в рамках модернизации ПО может проводиться следующий набор работ:

- . внесение изменений и дополнений в работу ПО;
- a. выявление и исправление ошибок в работе ПО;
- b. модернизация ПО в связи с изменением бизнес-процессов, участвующих в автоматизации.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в рабочие дни с 10:00 до 19:00 МСК и производится по электронной почте it-support@topdelivery.ru

Почтовый адрес: 117105, г. Москва, ул. Нагатинская, Д. 1, Стр. 34, ЭТ/ОФИС ¾

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности ПО «Автоматизация сортировки мерчантов для маркетплейсов»:

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы пользователи должны изучить инструкцию по эксплуатации ПО «Автоматизация сортировки мерчантов для маркетплейсов».

Гарантийное обслуживание ПО осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 3

Техническая поддержка ПО осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 3

Модернизация ПО осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 3