

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

Комплексная логистическая платформа «TopDelivery».

Поддержание жизненного цикла комплексной логистической платформы TopDelivery необходимо для:

- 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 платформы;
- разработкой и выпуском обновлённых версий пользовательских инструкций;
- устранением логических ошибок в работе платформы.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения комплексной логистической платформы TopDelivery

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

1. Техническая поддержка пользователей платформы по вопросам эксплуатации производится по электронной почте и др. средствам коммуникации
В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:
 - a. помощь в работе, консультация пользователей
 - b. устранение выявленных в ходе эксплуатации проблем/ошибок;
 - c. снабжение актуальной документацией по работе с платформой;

2. Проведение модернизации, в связи с совершенствованием работы функций, выполняемых платформой, выполняется по индивидуальному заказу и доступна всем пользователям после реализации доработок, в рамках модернизации платформы может проводиться следующий набор работ:
 - a. внесение изменений и дополнений в работу платформы;
 - b. выявление и исправление ошибок в работе платформы;
 - c. модернизация платформы 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 комплексной логистической платформы «Topdelivery»

Пользователи платформы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы пользователи должны изучить инструкцию по эксплуатации комплексной логистической платформы «TopDelivery».

Гарантийное обслуживание платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 3

Техническая поддержка платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 3

Модернизация платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 3