**Платформа eShop**

 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.



ООО «МОНТ технологии»

**Оглавление**

[Введение 3](#_Toc93677783)

[Совершенствование платформы 3](#_Toc93677784)

[Процессы, обеспечивающие жизненный цикл Платформы eShop 3](#_Toc93677785)

[Информация о персонале, обеспечивающем техническую поддержку 4](#_Toc93677786)

[Контактная информация исполнителя 5](#_Toc93677787)

[Контактная информация производителя программного продукта 5](#_Toc93677788)

[Контактная информация службы Технической поддержки 5](#_Toc93677789)

# Введение

Документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения:

* «Платформа для создания интернет-магазина eShop»
* «Платформа магазина eShop»

(Далее – Платформа eShop), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки.

# Совершенствование платформы

Модернизация и обновление программного обеспечения выполняется

разработчиком в соответствии с индивидуальным договором на доработку.

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его

версии Платформы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика системы. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимости работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Платформы включает в себя:

* доработка функционала и корректировка Платформы, основанные на

 предложениях по улучшению организации базы данных;

* модернизация функциональных модулей Платформы;
* разработка, связанная с интеграцией Платформы в инфраструктуру

 Заказчика;

* разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам

 и предложениям Заказчика;

* улучшения, связанные с выгрузкой информации из Платформы в файлы

 различных форматов;

* исправления некритичных ошибок, связанных с неудобством использования Платформы, но не влияющих на её работоспособность.

# Процессы, обеспечивающие жизненный цикл Платформы eShop

Поддержание жизненного цикла Платформы осуществляется за счет

сопровождения Платформы и включает в себя проведение модернизаций

Платформы по заявкам клиентов в случае обнаружения неисправностей,

консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Платформы.

В рамках технической поддержки Платформы eShop оказываются следующие услуги:

* установка Платформы на серверах заказчика;
* помощь в настройке сетевой инфраструктуры и администрировании;
* установка обновлений Платформы;
* поиск и устранение проблем в случае некорректной установки обновления

 Платформы;

* пояснение функционала модулей Платформы, помощь в эксплуатации Платформы;
* общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для

 обеспечения более высокой производительности работы Платформы;

* восстановление данных Платформы.

Платформа eShop распространяется по проприетарной модели. Конечный пользователь получает исключительную лицензию на программный продукт.

Работа с Платформой eShop должна осуществляться в соответствии с функциональными характеристиками и руководством эксплуатации.

Наполнение, настройка и актуализация справочников осуществляется самостоятельно пользователями Платформы в процессе эксплуатации программного продукта: «Платформа для создания интернет-магазина eShop».

Получение информации по продукту, приобретение, отслеживание статуса осуществляется самостоятельно конечными клиентами программного продукта: «Платформа магазина eShop»

Восстановление данных Платформы осуществляется в случае их

непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями

пользователя или администратора Платформы, либо сбоями оборудования,

на котором осуществляется функционирование программного обеспечения.

Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной

копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также

детальном пошаговом описании последовательности действий/событий,

приведших к указанной ситуации. Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

# Информация о персонале, обеспечивающем техническую поддержку

Для обеспечения технической поддержки в МОНТ технологии созданы 2 линии.

1-я линия принимает и классифицирует заявки пользователей, дает ответы на стандартные (шаблонные) вопросы, переводит сложные заявки на 2-ю линию.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку 1-й линии, обладают

следующими знаниями и навыками:

* владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
* знание функциональных возможностей Платформы и особенностей работы

 с ними.

2-я линия ставит задачи разработчикам, решает проблемы, связанные с корректировкой баз данных пользователя. Специалисты, обеспечивающие

техническую поддержку 2-й линии, обладают следующими знаниями

и навыками:

* владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
* знание функциональных возможностей Платформы и особенностей работы

 с ними;

* умение работать с реляционными базами данных на уровне написания

 запросов;

* понимание работы веб-сервисов, знание XML.

# Контактная информация исполнителя

## Контактная информация производителя программного продукта

Название организации:

Общество с ограниченной ответственностью «МОНТ технологии».

Адрес: 123557, город Москва, улица Пресненский Вал, дом 14,

этаж 4, пом. I, ком. 13.

Телефон: + 7 (495) 991-20-49

Электронная почта: info@monttechnology.ru

## Контактная информация службы Технической поддержки

Электронная почта: westore\_support@monttechnology.com