**Цифровая система дистрибьютора Portal**

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](#_Toc149820671)

[Совершенствование цифровой системы дистрибьютора 4](#_Toc149820672)

[Процессы, обеспечивающие жизненный цикл Системы 5](#_Toc149820673)

[Информация о персонале, обеспечивающем техническую поддержку 7](#_Toc149820674)

[Контактная информация исполнителя 8](#_Toc149820675)

[Контактная информация производителя программного продукта 8](#_Toc149820676)

[Контактная информация службы технической поддержки 8](#_Toc149820677)

# Введение

Документ содержит информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки, описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла. Цифровая система дистрибьютора «Portal» (далее - Система) включает:

* открытую часть;
* систему управления контентом;
* закрытую часть.

# Совершенствование цифровой системы дистрибьютора

Модернизация и обновление программного обеспечения выполняется разработчиком в соответствии с индивидуальным договором на доработку.

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его

версии Системы, 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 цифровой системы дистрибьютора «Portal» включает в себя:

* доработка функционала и корректировка Системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
* модернизация функциональных модулей Системы;
* разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
* разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям Заказчика;
* улучшения, связанные с выгрузкой информации из Системы в файлы различных форматов;
* исправления некритичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на её работоспособность.

# Процессы, обеспечивающие жизненный цикл Системы

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и включает в себя проведение модернизаций Системы по заявкам клиентов в случае обнаружения неисправностей, консультации по вопросам установки и эксплуатации Системы (по телефону, электронной почте).

В рамках технической поддержки Система оказываются следующие услуги:

* установка Системы на серверах заказчика;
* помощь в настройке сетевой инфраструктуры и администрировании;
* установка обновлений Системы;
* поиск и устранение проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
* пояснение функционала модулей Системы, помощь в эксплуатации Системы;
* общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для:
* обеспечения более высокой производительности работы Системы;
* восстановление данных Системы.

Цифровая система дистрибьютора «Portal» распространяется по проприетарной модели. Конечный пользователь получает исключительную лицензию на программный продукт.

Работа с цифровой системой дистрибьютора «Portal» должна осуществляться в соответствии с функциональными характеристиками и руководством по эксплуатации.

Наполнение, настройка и актуализация справочников осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации программного продукта: «Цифровая система дистрибьютора «Portal»».

Получение информации по продукту, приобретение, отслеживание статуса осуществляется самостоятельно конечными клиентами программного продукта: «Цифровая система дистрибьютора «Portal»».

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, 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 детального, пошагового описания 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, даёт 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 цифровой системы дистрибьютора «Portal» 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 цифровой системы дистрибьютора «Portal» 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