

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения reTributor

1 Поддержание жизненного цикла программного обеспечения reTributor

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения reTributor обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помочь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помочь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя в техническую поддержку по адресу электронной почты support@retributor.ru.

3 Совершенствование программного обеспечения

ПО регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствованию на необходимо направить технической предложение по адресу электронной почты support@retributor.ru.

Предложение эффективности будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

4 Техническая поддержка

Пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу электронной почты support@retributor.ru.

5 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Пользователи ПО reTributor. Должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администраторы ПО reTributor – лицо, имеющее доступ к администрированию и сопровождению ПО, к которому предъявляются следующие требования:

- Опыт администрирования более 1 года;
- Знания и опыт администрирования операционных систем Linux;
- Опыт работы с nginx, Git, SQL базами данных
- Обладание такими навыками, как: PostgreSQL, Python, Git, SQL.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое Разработчиком системы.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки (в т.ч. технической) пользователей ПО и модернизации ПО, соответствующие следующим требованиям:

- Опыт технической поддержки пользователей; технической консультации пользователей; опыт удаленного решения технических проблем; опыт приема заявок по почте; опыт приема заявок в телефонном режиме 24/7; опыт приема заявок в онлайн-чате; умение распределять заявки между исполнителями (2я, 3я линия поддержки);
- Опыт Custdev-интервью;
- Знания и опыт Helpdesk-системы (Юздеск, Омнидеск, Zendesk, JIRA Service Desk, Zoho Desk), CRM-системы (AmoCRM, Zoho, Hubspot, Bitrix24), Task-менеджеры (Jira, Trello, Todoist, ClickUp, Asana, Wrike).