

MARKETPRICE – сервис на основе ИИ для оценки рыночной стоимости

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки.

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО.....	3
2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО	3
3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО.....	3
4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО.....	4
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	4
6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	5

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Жизненный цикл ПО «MarketPrice» поддерживается за счет проведения модернизаций в соответствии с внутренним планом доработок и заявок на доработки от клиентов. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в локализации и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- обновление ПО.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос с сутью проблемы оформляется в письменном виде и отправляется на электронную почту службы поддержки (hello@geekchain.ru) и/или в чаты мессенджера (Телеграмм) менеджеру Разработчика (контакты сообщаются Заказчику в частном порядке). Разработчик в свою очередь регистрирует обращение. Ответ на обращение в среднем дается в течении рабочего дня (зависит от купленного уровня поддержки). В зависимости от критичности неисправности (см. пункт б) разрабатывается план по устранению и согласовывается с заказчиком.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами: хотфиксом или следующим массовом обновлении.

3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Улучшение и совершенствование ПО происходит на основе списка задач (бэклога). Бэклог формируется на основе предложений

и запросов заказчиков, видения Разработчика. Доработки бывают двух видов: плановые (согласно плану разработки) и заказные (под конкретного заказчика).

Если улучшение делается по заказу, то собираются пожелания от Заказчика. На основе собранной информации делается постановка задачи и отдается в разработку. Все доработки проходят обязательную стадию тестирования.

Сервис постоянно дорабатывается и совершенствуется. Добавляются новые предметы оценки и улучшаются скрипты для ML (machine learning).

Предложения для улучшений и заказы на доработку принимаются через закрепленного за Заказчиком менеджера.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО

Для настройки сервиса требуются продвинутые навыки работы с ПК, иметь знания по работе с API. Требования для навыков конечного пользователя зависят от ПО с которым интегрирован сервис. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя.

Инструкция пользователя находится по адресу:
<https://marketprice.pro/>

5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Заявки принимаются по электронной почте или через телеграмм менеджеру закрепленному за Заказчиком. Время работы технической поддержки: с 09:00 по 18:00 МСК, за исключением выходных и праздничных дней.

Контакты разработчика.

e-mail техподдержки: hello@geekchain.ru

Контакты закрепленного менеджера выдаются заказчику в частном порядке.

Техническая поддержка и разработка ПО производится силами штатных сотрудников компании, компаниями партнерами и

специалистами по договору. Все специалисты являются гражданами РФ.

6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

От Заказчика поступает сообщение о ошибке/сбое. Сообщение регистрируется со стороны Разработчика и ему присваивается один из статусов:

Блокирующая - приводящая приложение в нерабочее состояние. Дальнейшая работа становится невозможна.

Критическая - приводящая в нерабочее состояние некоторую часть системы. Дальнейшая работа возможна используя другие входные точки.

Значительная - часть основной бизнес логики работает некорректно. Дальнейшая работа возможна.

Незначительная - не нарушающая бизнес логику приложения. Дальнейшая работа возможна.

В зависимости от статуса ошибки выделяются ресурсы для решения проблемы. Заказчику сообщается время необходимое для устранения проблемы. Проводятся работы по устранению проблемы в оговоренные с Заказчиком сроки.