

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы для программы для ЭВМ RPAbot, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

1. Термины и сокращения	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	3
4. Совершенствование Программы	5
5. Техническая поддержка Программы	5
6. Информация о персонале	5

1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	RPAbot
Разработчик	Общество с ограниченной ответственностью «Бизапс»
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, приобретшее программное обеспечение на сайте https://rpa-bot.ru/ , акцептовавшее договор-оферту Разработчика и получившее лицензионный ключ к активации Программы
Инцидент	Информация о событии, приведшему к неправильной работе Программы либо к неработоспособности ее отдельных модулей либо к неработоспособности всей Программы в целом.

2. Поддержание жизненного цикла Программы

2.1. Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы (по телефону, электронной почте).

2.2. В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае их выявления в работе Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации методологического характера, необходимые пользователям при разработке и изменении автоматизированных бизнес-процессов в Программе.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

3.1. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут

быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

3.2. В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана (screenshot) с системным сбоем (если имеется сбой).

3.3. Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента - произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы - сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание - запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие - запрос на проведение доработок Программы.

3.4. Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через запрос по электронной почте на электронный адрес support@biz-apps.ru.

3.5. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

3.6. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

3.7. После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

3.8. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Пользователь Заказчика в этом случае обязуется предоставить всю необходимую информацию, для скорого устранения проблемы.

3.9. При необходимости, сотрудник Разработчика может предложить использовать, для решения инцидента, бесплатное программное обеспечение собственной разработки - систему удаленного управления компьютером Пользователя «Reagent», которую можно скачать по ссылке [Reagent](#) на центральном сайте Программы. С помощью этого инструмента, сотрудник Разработчика может в удаленном режиме выяснить с какими проблемами столкнулся Пользователь и при возможности оперативно, может их устранить или дать рекомендации, как эти ошибки можно обойти.

4. Совершенствование Программы

4.1. Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

4.2. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@biz-apps.ru.

4.3. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Программы

5.1. Для оказания технической поддержки Программы выделен телефонный номер 8 495 150 31 07.

5.2. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@biz-apps.ru.

6. Информация о персонале

6.1. Гарантийное обслуживание, техническая поддержка, модернизация Программы осуществляется силами штатных сотрудников Разработчика, и/или силами привлеченных по гражданско-правовым договорам граждан РФ, в т.ч. обладающих статусом индивидуального предпринимателя.

6.2. Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

6.3. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенные в его персональном личном кабинете.