

Техническая поддержка и обслуживание программного обеспечения

Обновление системы

Обновление ПО производится силами сотрудников ООО «Сбер2В» в следующих случаях:

Плановое обновление ПО – связано с выпуском плановых доработок продукта. Необходимость внесения доработок возникает при реализации плана развития ПО (добавление новых показателей, виджетов и вкладок), а также при необходимости внесения доработок в случае соглашения с Заказчиком. Алгоритм планового обновления ПО приведен на Рис.1

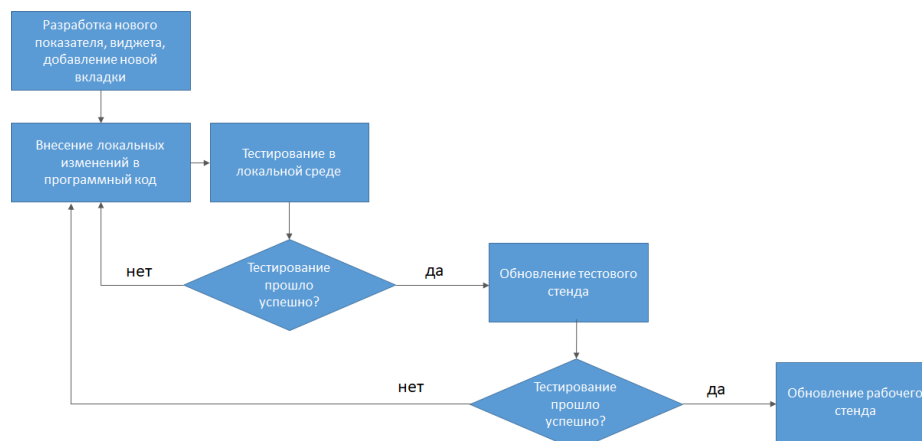


Рисунок 1 Алгоритм планового обновления ПО

Внеплановое обновление ПО – возникает вследствие обнаружения программных ошибок в коде. В случае обнаружения ошибки, информация передается владельцу продукта и разработчикам, воспроизводится локально, устраняется локально, а затем поступает в виде пакета обновления на продуктивный сервер. Сроки устранения ошибок в коде не должны превышать 5 (пяти) рабочих дней. Алгоритм внепланового обновления ПО приведен на Рис.2

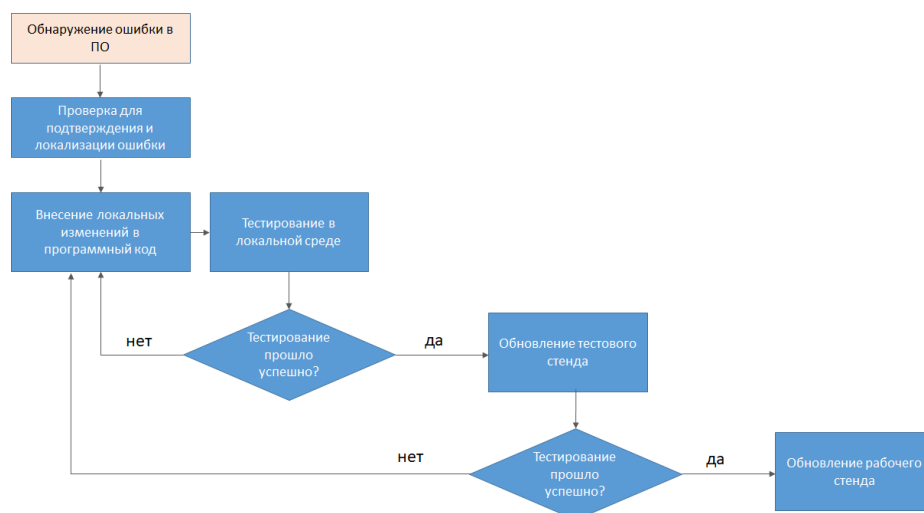


Рисунок 2 Алгоритм внепланового обновления ПО

Ежемесячное обновление данных

В соответствии с условиями договоров, показатели подлежат ежемесячной актуализации на протяжении всего срока действия договора. Для загрузки актуальной информации специалистом по работе с данными проводится работа по формированию пакета обновленных данных. После подготовки такого пакета он загружается в систему через АРМ Администратора. Актуализация данных производится в течение 25 (двадцати пяти) календарных дней после окончания каждого отчетного календарного месяца. Алгоритм обновления данных представлен на Рис.3.

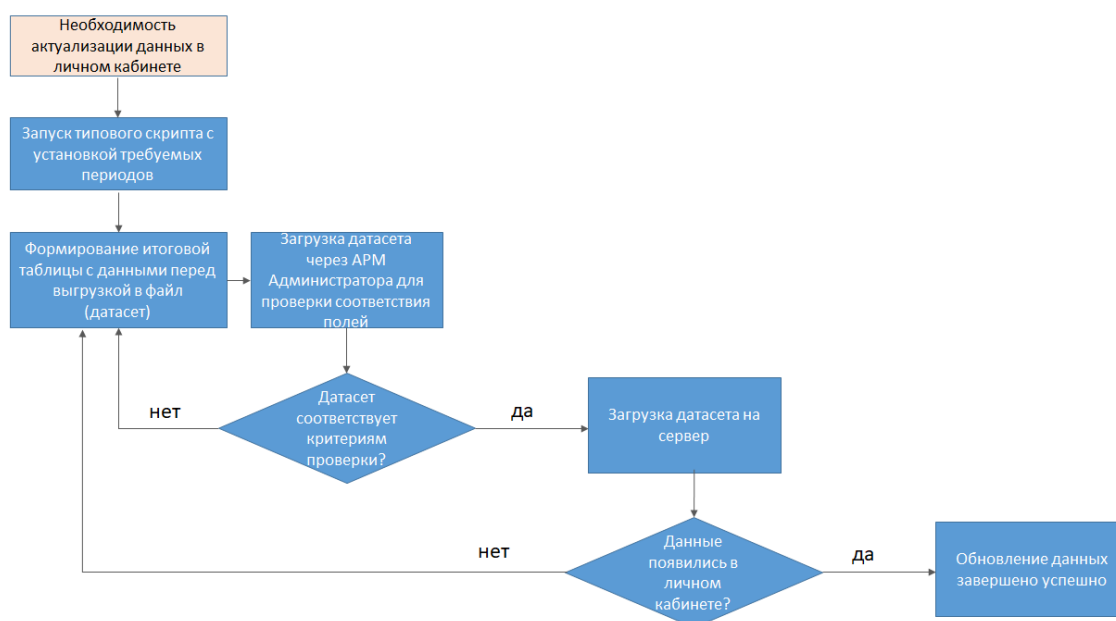


Рисунок 3 Алгоритм актуализации данных

Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей оказывается силами сотрудников ООО «Сбер2В» по каналам связи, прописанным в договоре. Обращения принимаются по телефону сопровождающего менеджера (указан в договоре) и по электронной почте службы сопровождения (также указана в договоре). В случае необходимости собирается звонок в формате ВКС.