

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

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикл

Жизненный цикл экземпляра ПО SW Payments обеспечивается через непрерывное техническое сопровождение, включающее как плановое обновление функциональности по утверждённому графику, так и реакцию на запросы пользователей. В рамках этого обслуживания предоставляются следующие услуги:

- Настройка и администрирование платёжных каналов и шлюзов;
- Консультации по интеграции и работе с оборудованием сторонних производителей (POS-терминалы, платежные устройства);
- Управление учётными записями и правами доступа пользователей;

- Диагностика и исправление сбоев в работе интерфейсов и серверной части;
- Консультации по вопросам функциональных возможностей и бизнес-логики системы;
- Обновление и предоставление актуальной пользовательской и технической документации;
- Реализация улучшений и доработок на основании отзывов и анализа инцидентов.

2. Устранение неисправностей в процессе эксплуатации

При возникновении сбоев или необходимости доработки ПО пользователь направляет запрос в группе приложения Telegram <https://t.me/SWPsupport>. Запрос должен содержать:

- Тему обращения;
- Описание проблемы;
- При возможности — скриншот сбоя.

Типы запросов:

- Инцидент: единичный сбой у одного пользователя;
- Проблема: сбой, приводящий к недоступности или потере работоспособности системы;
- Информационный запрос: просьба предоставить дополнительные данные;
- Запрос на развитие: предложение по улучшению или изменению функционала.

Все обращения регистрируются в системе учёта. При необходимости разработчик может запрашивать уточняющие сведения для более эффективного решения.

Устранение неисправностей производится:

- автоматическим обновлением компонентов в массовом режиме;
- ручным вмешательством специалиста по отдельному обращению.

3. Процесс совершенствования ПО

Процесс непрерывного улучшения SW Payments строится на итеративной реализации набора требований. Каждый цикл включает:

1. Сбор и приоритизация задач;
2. Анализ требований и проектирование архитектуры;
3. Разработку технического задания и программирование;
4. Автоматизированное и ручное тестирование;
5. Сборку и квалификационные испытания.

4. Регламент работы службы технической поддержки

- Каналы обращения: <https://t.me/SWPsupport>;
- Часы работы: с 09:00 до 18:00 (Московское время), по будням;
- Время реакции: в течение 4 часов с момента получения запроса;
- Выходные и праздничные дни: обслуживание не осуществляется.