
Услуги технической поддержки

1. Аннотация

Проект etm Market — это платформа для автоматизации работы отдела закупок. Основная цель проекта наладить коммуникацию между заказчиками и поставщиками при полном цикле работы заявки: от момента её создания и до завершения.

2. Общие сведения

2.1. Назначение программного обеспечения

Проект etm Market — платформа для работы отдела закупок с поставщиками. Предполагает автоматизацию процессов и коммуникации в рамках одной заявки. Наряду с формированием заявки, поставщики и заказчики могут обмениваться сообщениями и документами в рамках переписки по ней. Также в рамках заявки хранятся основные документы — паспорта и сертификаты на товары, счета на оплату, технические документации и УПД, что позволяет при необходимости возвращаться к заявкам для просмотра документов в последствии.

2.2. Сведения о правообладателе программного обеспечения

Общество с ограниченной ответственностью «ЕТМ-Маркет»
Юридический адрес: Липецкая обл., г. Липецк, ул. Универсальный проезд, 9
Телефон: +7 904 288 31 12
E-mail: iai@etm.ltd

2.3. Сведения о технической поддержке (время работы: пн-пт 08:00-17:00)

Общество с ограниченной ответственностью «ЕТМ-Маркет»
Юридический адрес: Липецкая обл., г. Липецк, ул. Универсальный проезд, 9
Телефон: +7 904 288 31 12
E-mail: iai@etm.ltd

3. Техническая поддержка

3.1. Процессы поддержки программных средств

3.1.1. Процесс решения проблем в программных средствах

В результате успешной реализации процесса решения проблем в программных средствах:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем;
- реализация требований к режиму сопровождения устанавливается следующим образом: для промышленного контура: 24 часа 7 дней в неделю и для контуров функционального тестирования: 8 часов 5 дней в неделю.

3.1.2. Процесс решения проблем web-сервиса

В результате успешной реализации процесса решения проблем в web-сервиса:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

3.2. Сопровождение и техническая поддержка

Техническая поддержка состоит из:

- руководителя проекта (1 сотрудник) – принимает участие во всех стадиях жизненного цикла в процессах планирования и контроля исполнения проекта, утверждения архитектурных решений, менеджмента и стратегии проекта в соответствии с должностной инструкцией;
- разработчика (1 сотрудник) – принимает участие во всех стадиях жизненного цикла в процессах реализации программного продукта, выпуска версий, тестирования и сопровождения программных средств.

Способы оказания технической поддержки по телефону +7 904 288 31 12 или по адресу электронной почты – iai@etm.ltd