

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненных циклов
«Система генерации коммерческого
предложения страховых продуктов
страхования жизни»

Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного продукта	2
3 Типовой регламент технической поддержки	3
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	3
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	3
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	3
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	3
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	4
4 Контактная информация производителя программного продукта	4
4.1 Юридическая информация	4
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	4

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Системы генерации коммерческого предложения страховых продуктов страхования жизни, включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

Системы генерации коммерческого предложения страховых продуктов страхования жизни состоит из нескольких модулей:

1. Главный модуль – размещается на серверах компании ООО «АДМ СЕРВИС»
2. Модуль Управление Базой данных, может размещён двумя способами:
 - a. **Облачное решение** — платформа «Система генерации коммерческого предложения страховых продуктов страхования жизни» и ее данные размещаются на серверах компании ООО «АДМ СЕРВИС». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка платформы, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.
 - b. **Серверное решение** — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки платформы Модуль Управление Базой данных на локальных серверах заказчика.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений платформы, в котором отражены изменения компонентов Системы генерации коммерческого предложения страховых продуктов страхования жизни.
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика с Системой генерации коммерческого предложения страховых продуктов страхования жизни

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком при помощи отправки данного запроса по электронному адресу электронной или звонку по номеру телефона технической поддержки компании ООО «АДМ СЕРВИС».

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.

3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «АДМ СЕРВИС»
- **Юр. адрес:** 108811, МОСКВА ГОРОД, КИЛОМЕТР КИЕВСКОЕ ШОССЕ 22-Й (П МОСКОВСКИЙ), ДОМОВЛАД 4, СТРОЕНИЕ 5, ЭТ 6 БЛ Е ОФ 630Е
- **ОГРН:** 1047796803504
- **ИНН:** 7715541018

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- **Сайт:** <http://adm.expert/adm-cp/>
- **Телефон:** +7(991) 609-05-06
- **Email:** support@adm.expert

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

108811, МОСКВА ГОРОД, КИЛОМЕТР КИЕВСКОЕ ШОССЕ 22-Й (П МОСКОВСКИЙ),
ДОМОВЛАД 4, СТРОЕНИЕ 5, ЭТ 6 БЛ Е ОФ 630Е

Фактический адрес размещения разработчиков:

108811, МОСКВА ГОРОД, КИЛОМЕТР КИЕВСКОЕ ШОССЕ 22-Й (П МОСКОВСКИЙ),
ДОМОВЛАД 4, СТРОЕНИЕ 5, ЭТ 6 БЛ Е ОФ 630Е

Фактический адрес размещения службы поддержки:

108811, МОСКВА ГОРОД, КИЛОМЕТР КИЕВСКОЕ ШОССЕ 22-Й (П МОСКОВСКИЙ),
ДОМОВЛАД 4, СТРОЕНИЕ 5, ЭТ 6 БЛ Е ОФ 630Е