

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.**

## **АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ МУЛЬТИМОДАЛЬНАЯ СИСТЕМА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ЗАЯВОК НА ПОЕЗДКИ SWIFTDRIVE**

Поддержание жизненного цикла автоматизированной мультимодальной системы распределения заявок на поездки SwiftDrive необходимо для:

- обеспечения бесперебойной работы;
- обеспечения гарантий безопасного функционирования;
- обеспечения возможности дальнейшего развития и модификации;

Обозначенные цели достигаются следующим путём:

- консультированием;
- разработкой и выпуском обновлений и доработок платформы;
- разработкой и выпуском обновлённых версий пользовательских инструкций;
- устранением логических ошибок в работе платформы.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения автоматизированной мультимодальной системы распределения заявок на поездки SwiftDrive

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках договорных обязательств. Могут оказываться следующие виды услуг:

1. Техническая поддержка пользователей платформы по вопросам эксплуатации производится по электронной почте и др. средствам коммуникации  
В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- a. помощь в работе, консультация пользователей
  - b. устранение выявленных в ходе эксплуатации проблем/ошибок;
  - c. снабжение актуальной документацией по работе с платформой;
2. Проведение модернизации, в связи с совершенствованием работы функций, выполняемых платформой, выполняется по индивидуальному заказу и доступна всем пользователям после реализации доработок, в рамках модернизации платформы может проводиться следующий набор работ:
- a. внесение изменений и дополнений в работу платформы;
  - b. выявление и исправление ошибок в работе платформы;
  - c. модернизация платформы в связи с изменением бизнес-процессов, участвующих в автоматизации.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в рабочие дни с 10:00 до 19:00 МСК и производится по электронной почте [info@swiftdrive.ru](mailto:info@swiftdrive.ru)

Почтовый адрес: 105 005, г. Москва, наб. Академика Туполева, д 15, корп. 22, офис 401a/2, помещение 12

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности комплексной логистической платформы «Автоматизированная мультимодальная система распределения заявок на поездки SwiftDrive»

Пользователи платформы должны обладать навыками работы с персональным компьютером и мобильными устройствами на уровне пользователя. Для работы пользователи должны изучить инструкцию по эксплуатации «Автоматизированная мультимодальная система распределения заявок на поездки SwiftDrive».

Гарантийное обслуживание платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 3

Техническая поддержка платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 5

Модернизация платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве:

7