

Описание процессов по поддержке работы Платформы для осуществления трансграничных платежей «RealPay»

1. Юридическая информация

Платформа для осуществления трансграничных платежей «REALPAY» (далее – Платформа) представляет собой программу для ЭВМ.

Правообладатель – ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Лаборатория Капитала», ОГРН 1267700021610, ИНН 9734022491, адрес регистрации: 123154, город Москва, ул. Маршала Тухачевского, д. 37/21, кв. 279.

Правообладатель является Администратором Платформы «REALPAY». Ему принадлежат исключительные права на Платформу на территории всего мира и в течение всего срока их действия. Администратор Платформы также является владельцем и администратором сайта в сети Интернет с адресом: <https://bank.realpay.tech/>.

2. Распространение (поставка) Платформы

Платформа для осуществления трансграничных платежей «REALPAY» и ее составляющие размещаются на серверах Администратора Платформы.

Платформа распространяется в виде облачного сервиса, доступного пользователю удаленно через сеть Интернет по адресу: <https://bank.realpay.tech/>. Специальные действия со стороны Пользователя по установке Платформы не требуются.

Также Платформа доступна пользователям посредством образа виртуальной машины.

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Платформы

Платформа для осуществления трансграничных платежей «REALPAY» и ее составляющие размещаются на серверах Администратора Платформы.

Пользователь проходит процедуру регистрации учетной записи через запрос на hello@realpay.tech для доступа к Платформе на сайте <https://bank.realpay.tech/>.

Поддержание жизненного цикла Платформы обеспечивается за счет ее сопровождения, включающего в себя следующие процессы:

Поддержание жизненного цикла Платформы обеспечивается за счет ее сопровождения, включающего в себя следующие процессы:

- 1) реализация (разработка) и модернизация Платформы,
- 2) техническая поддержка пользователей.

Цели сопровождения Платформы:

- обеспечение корректного функционирования Платформы,
- обеспечение возможности развития функциональности Платформы,
- исключение случаев простоя в работе Платформы по причине невозможности его функционирования из-за аварийных ситуаций, ошибок в работе и др. причин.

3.1 Процесс разработки и модернизации Платформы

Разработка (реализация) Платформы состоит из следующих процессов: анализ требований к программе, проектирование и конструирование программных средств, тестирование и запуск.

Модернизация Платформы предполагает совершенствование его функциональности, выпуск обновлений версий Платформы как по инициативе Администратора, так и по запросам пользователей.

Пользователи могут направлять Администратору Платформы свои пожелания и предложения, касающиеся улучшения и исправления ошибок Платформы, на адрес электронной почты: hello@realpay.tech, или создать обращение к менеджеру в личном кабинете.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в функциональность Платформы будут внесены соответствующие изменения.

Разработка Платформы, а также ее модернизация осуществляется силами сотрудников Администратора Платформы в количестве 3 человек.

3.2 Техническая поддержка Платформы

В рамках технической поддержки Платформы Администратор оказывает пользователям следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- описание функционала модулей Платформы, помощь в эксплуатации;
- доработка функциональности Платформы под требования пользователя (дополнительные услуги);
- предоставление документации (инструкций, руководства пользователя и т.п.), уведомления о новых релизах и пр. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Платформы, могут быть исправлены следующим образом:
- автоматическое обновление компонентов Платформы на удаленных серверах;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по обращению пользователя по указанным контактам.

Техническая поддержка пользователей Платформы осуществляется Администратором в режиме 24/7 (силами сотрудников в количестве 2 человек) в формате консультирования и приема запросов.

Для получения технической поддержки пользователь может воспользоваться любым из доступных методов:

- написать письмо на электронную почту hello@realpay.tech;
- обратиться в телеграм-канал: <https://t.me/RealPayTechBot>.

4. Информация о персонале

Сотрудники Администратора Платформы, осуществляющие разработку и техническую поддержку Платформы, обладают соответствующей квалификацией «Программист»:

- владеют знаниями об языках программирования и обеспечения жизненного цикла Платформы, в том числе обладают навыками администрирования операционных систем семейства Linux, работе с системами виртуализации KVM;
- владеют персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя,
- владеют знаниями о функциональных возможностях Платформы и об особенностях работы с ним.

5. Информация о пользователях Платформы

Пользователи Платформы для осуществления трансграничных платежей «REALPAY» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Платформой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

Контакты технической поддержки

Email: hello@realpay.tech

Telegram: <https://t.me/RealPayTechBot>