

# Описание процессов по поддержке работы Платформы «RealPay»

## 1. Юридическая информация

Платформа «REALPAY» (далее – Платформа) представляет собой программу для ЭВМ. Правообладатель – ООО «Техсистемы», ОГРН: 1085543028251, ИНН: 5503206590, КПП: 550101001, адрес регистрации: 644008, г.Омск, ул.Горная, д.11, 1П, офис 18. 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 «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 «REALPAY» и ее составляющие размещаются на серверах Администратора Платформы.

Пользователь проходит процедуру регистрации учетной записи через запрос на [hello@realpay.tech](mailto: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](mailto: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](mailto: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 «REALPAY» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Платформой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

Контакты технической поддержки

Телефон: 8(800)5551699

Email: [hello@realpay.tech](mailto:hello@realpay.tech)

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