

Описание процессов по поддержке работы Платформы «GREENSMS»

1. Юридическая информация

Платформа «GREENSMS» (далее – Платформа) представляет собой программу для ЭВМ; свидетельство о государственной регистрации № [2024685862](#).

Правообладатель – ООО «ГРИН ГРУП», ОГРН: 1107746949530, ИНН: 7735573530, КПП: 773501001, адрес регистрации: 124482, город Москва, город Зеленоград, Савёловский проезд, дом 4, этаж 13, комн. 13.

Правообладатель является Администратором Платформы «GREENSMS». 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://greensms.ru/>.

2. Распространение (поставка) Платформы

Платформа «GREENSMS» и ее составляющие размещаются на серверах Администратора Платформы.

Платформа распространяется в виде облачного сервиса, доступного пользователю удаленно через сеть Интернет по адресу: <https://greensms.ru/>. 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 «GREENSMS» и ее составляющие размещаются на серверах Администратора Платформы.

Пользователь самостоятельно проходит процедуру регистрации учетной записи для доступа к Платформе на сайте <https://greensms.ru/>.

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: support@greensms.ru, 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:

- позвонить по номеру 8(800)5551699;
- написать письмо на электронную почту support@greensms.ru;
- обратиться в телеграм-канал: @greensms_bot;
- создать обращение менеджеру в личном кабинете на Платформе.

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 «GREENSMS» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Платформой пользователю необходимо изучить документ «[Руководство пользователя](#)».

6. **Контакты технической поддержки**

Тел.: 8(800)5551699,

Email: support@greensms.ru,

Telegram: @greensms_bot,

124482, Россия, г. Москва, Зеленоград, Савёлкинский проезд, д.4, офис 1313, ООО «Грин Груп».