

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программно-аппаратного
комплекса Signal-COM Cloud DSS

Содержание

1. Термины и сокращения.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.	3
4. Совершенствование Программы	4
5. Техническая поддержка Программы.....	4
6. Информация о персонале	4

1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	Программно-аппаратный комплекс Signal-COM Cloud DSS
Разработчик	Правообладатель Программы
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, имеющее лицензию на ПО и получившее доступ к Программе

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;

- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком по электронной почте на электронный адрес signal@signal-com.ru

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий окружения и прочую необходимую информацию.

4. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу signal@signal-com.ru

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер 8 495 363 30 93

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу signal@signal-com.ru

6. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе.