

ООО «Компания «АЛС и ТЕК»

ПО семейства коммутаторов АЛС-24000, вер. 6.01

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения

Листов 7

2017

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Техническая поддержка.....	4
1.1. Порядок предоставления.....	4
1.2. Контакты и время работы.....	5
2. Сопровождение ПО.....	6
2.1. Перечень работ.....	6
2.2. Организация сопровождения.....	6

ВВЕДЕНИЕ

Данный документ предназначен для персонала, обслуживающего оборудование производства ООО «Компания «АЛС и ТЕК». Документ содержит регламент сопровождения и технической поддержки программного обеспечения ООО «Компания «АЛС и ТЕК» в процессе эксплуатации ПО семейства коммутаторов АЛС-24000, вер. 6.01.

1. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

1.1. Порядок предоставления

Техническая поддержка включает в себя (по мере необходимости) услуги по администрированию, сопровождению и поддержке актуального состояния систем (в пределах ответственности) и сервисных программ, консультации сотрудников заказчика по решению ситуаций, которые не являются частью нормального функционирования программного продукта и/или оборудования, связанная с потерей или возможностью снижением потери качества функционирования продукта.

Техническая поддержка предоставляется:

- бесплатно в период гарантийного срока;
- при заключении договора на постгарантийное обслуживание (далее ПГО);
- при заключении договора на оплату услуг технической поддержки по факту их оказания.

1.2. Контакты и время работы

Подать заявку возможно:

- через сайт компании: **<http://alstec.ru>** (сотрудник заказчика должен быть авторизован);
- через электронную почту: **callcenter@alstec.ru**, **ats@alstec.ru**;
- по телефону, доступному в рабочие дни с *7:00* по *16:00* по московскому времени:
8 (845-2) 799-499
- по телефону, доступному в рабочие дни с *16:00* по *7:00* по московскому времени, а также круглосуточно в выходные и праздничные дни:
+7 (906) 300-00-28

2. СОПРОВОЖДЕНИЕ ПО

2.1. Перечень работ

- 2.1.1 Консультации по работе программного обеспечения
- 2.1.2 Консультации по настройке программного обеспечения
- 2.1.3 Предоставление обновлений программного обеспечения
- 2.1.4 Устранение некритических ошибок в программном обеспечении
- 2.1.5 Устранение критических ошибок в программном обеспечении
- 2.1.6 Выполнение доработки программного обеспечения по предоставленному техническому заданию заказчика, по договоренности руководителей
- 2.1.7 Доработка существующего программного обеспечения с целью добавления нового функционала

2.2. Организация сопровождения

Организовано сопровождение ПО по тем же контактам, что и техническая поддержка. Все запросы заказчиков регистрируются в специальной системе учета.

СОКРАЩЕНИЯ

Сокращение	Расшифровка
ПГО	Постгарантийное обслуживание
ПО	Программное обеспечение