

Система Измерений Длительности Соединений

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

Листов 7

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1. Техническая поддержка.....	4
1.1. Порядок представления.....	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 системы “Система измерений длительности соединений” (далее СИДС или система).

1. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

1.1. Порядок представления

Техническая поддержка включает в себя по мере необходимости Услуги по администрированию, сопровождению и поддержке актуального состояния систем (в пределах ответственности), баз данных 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 представляется:

- 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:

на сайт компании: ***http://alstec.ru*** (сотрудник Заказчика должен быть авторизован)

на электронную почту: ***callcenter@alstec.ru, ats@alstec.ru***

по телефону, доступному в рабочие дни с ***7⁰⁰*** по ***16⁰⁰***, по Московскому времени:

(845-2) 799-499

по телефону, доступному в рабочие дни с ***16⁰⁰*** по ***7⁰⁰***, по Московскому времени, а также круглосуточно в выходные и праздничные дни:

(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 на сервере
- 2.1.3** Консультации по настройке операционной системы на сервере
- 2.1.4** Предоставление обновления программного обеспечения
- 2.1.5** Устранение не критических ошибок в эксплуатируемом программном обеспечении
- 2.1.6** Устранение критических ошибок в эксплуатируемом программном обеспечении
- 2.1.7** Выполнение доработки программного обеспечения по представленному техническому заданию Заказчика, по договоренности руководителей
- 2.1.8** Доработка существующего программного обеспечения новым функционалом

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
АК	Абонентский комплект
АЛ	Аналоговая линия
АОН	Автоматический определитель номера
АТС	Автоматическая телефонная станция
БД	База данных
БДП	Блок дистанционного питания
БУН-21	Блок универсальный
БУН-21/6	Блок универсальный на 21 место - 6"
БЭП	Блок электропитания
ВСК	Способ сигнализации по выделенным сигнальным каналам
ГВС	Генератор вызывного сигнала
ГВС-ИПАЛ	Плата генератора вызывного сигнала с поддержкой измерений абонентских аналоговых линий
ДВО	Дополнительные виды обслуживания
ЗИП	Запасные части и принадлежности
ИДП	Источник дистанционного питания
ИКМ	Импульсно кодовая модуляция
ИКМ-15	Уплотненный цифровой тракт на 15 ТЧ каналов
ИКМ-30	Уплотненный цифровой тракт на 30 ТЧ каналов
БМАТС	Блок малой АТС
МКС-IP	Модуль коммутационный — системный для работы по IP сетям
МСК	Микропроцессорная система контроля
MSPU	Модуль системы передач, универсальный
ОЗУ	Оперативное запоминающее устройство
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
СЛ	Соединительная линия
СОМР	Система оперативно-розыскных мероприятий
СИДС	Система измерений длительности соединений
CDR	Тарификационная запись
ТК-32М	Плата 32х телефонных комплектов, модернизированная
ТфоП	Телефонная сеть общего пользования
УГМ	Устройство гибкого мультиплексирования
ЦК	Центральный коммутатор