

Система Управления и Мониторинга Оборудования

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

Листов 8

СОДЕРЖАНИЕ

<u>Введение.....</u>	<u>3</u>
<u>1.Техническая поддержка.....</u>	<u>4</u>
<u>1.1.Порядок представления.....</u>	<u>4</u>
<u>1.2.Контакты и время работы.....</u>	<u>5</u>
<u>2.Сопровождение ПО.....</u>	<u>6</u>
<u>2.1.Перечень работ.....</u>	<u>6</u>
<u>2.2.Организация сопровождения.....</u>	<u>6</u>
<u>3.Сокращения.....</u>	<u>7</u>

ВВЕДЕНИЕ

Данный документ предназначен для персонала, обслуживающего оборудование производства ООО «Компания АЛСиТЕК». Документ содержит регламент сопровождения и технической поддержки программного обеспечения ООО «Компания АЛСиТЕК» в процессе эксплуатации системы «Системы Управления и Мониторинга Оборудования».

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 так же 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.

3. СОКРАЩЕНИЯ

Сокращение	Расшифровка
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (асимметричная цифровая абонентская линия)
ADSL-32	Плата доступа по технологии ADSL / ADSL2 / ADSL2+
AG	Access Gateway (шлюз доступа)
CLI	Command Line Interface (интерфейс командной строки)
COMP	Система оперативно-розыскных мероприятий
DSCP	Differentiated Services Code Point (точка кода дифференцированных услуг)
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer (мультиплексор доступа цифровой абонентской линии)
DSP	Digital Sound Processor (цифровой сигнальный процессор)
MG	Media Gateway (медиа шлюз)
MGC	Media Gateway Controller (контроллер медиа шлюзов)
MSPU	Модуль системы передач, универсальный
MSPU OC ADSL	ADSL на базе платформы MSPU
QoS	Quality of Service (качество обслуживания)
SFP-8	Плата с 8ю SFP окончаниями
SG	Signaling Gateway (шлюз сигнализации)
SHDSL-16EFM	Плата доступа по технологии SHDSL-EFM
VDSL-24	Плата доступа по технологии VDSL2
VLAN	Virtual Local Area Network (виртуальная локальная компьютерная сеть)
APM	Абонентский рабочий модуль
АК	Абонентский комплект
АЛ	Аналоговая линия
АЛС-24100	Ethernet коммутатор уровня доступа с поддержкой L3
АЛС-24200	Магистральный ethernet коммутатор с поддержкой L3
АЛС-24300	Ethernet коммутатор уровня распределения с поддержкой L3
АЛС-24400L	Ethernet коммутатор уровня доступа с поддержкой L3 и увеличенной дальностью работы по кабелю
АЛС-АУ	Абонентское устройство
АОН	Автоматический определитель номера
АТС	Автоматическая телефонная станция
БД	База данных

Сокращение	Расшифровка
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
КПВ	Контроль посылки вызова (сигнал)
МКС-IP	Модуль коммутационный — системный для работы по IP сетям
МСК	Микропроцессорная система контроля
ОЗУ	Оперативное запоминающее устройство
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
СЛ	Соединительная линия
ТК-32М	Плата 32х телефонных комплектов, модернизированная
ТфоП	Телефонная сеть общего пользования
ТЧ	Канал тональной частоты
ТЭЗ	Типовой элемент замены
УГМ	Устройство гибкого мультиплексирования
УИ-ШРО	Устройство интерфейсное ШРО
ФАПЧ	Фазовая автоподстройка частоты
ЦК	Центральный коммутатор
ШПД	Широкополосный доступ
ШРО	Шкаф распределительный - оптический
ШРО-512	Шкаф распределительный - оптический
ЭК	Эхо-компенсация