

ООО «Компания «АЛС и ТЕК»

Центр управления АТС

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 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 Центра управления АТС (далее ЦУП).

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
СОМР	Система оперативно-розыскных мероприятий
СЛ	Соединительная линия
ТК-32М	Плата 32х телефонных комплектов, модернизированная
ТфоП	Телефонная сеть общего пользования
УГМ	Устройство гибкого мультиплексирования
ЦК	Центральный коммутатор