

ООО «ТРИАЛИНК ГРУП»

Москва

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА КОММУНИКАЦИОННОЙ ПЛАТФОРМЫ «ХТРА», В ТОМ
ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ КОММУНИКАЦИОННОЙ ПЛАТФОРМЫ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАЦИОННОЙ ПЛАТФОРМЫ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ**

на 5 листах

Оглавление

1. Назначение и статус документа	3
2. Организация процесса сопровождения КП	3
2.1 Организация процесса со стороны Заказчика	3
2.2 Организация процесса со стороны Исполнителя	3
2.3 Обеспечение процесса сопровождения	4
3. Техническая поддержка	4
4. Информация о персонале, необходимом для сопровождения и технической поддержки КП	5
4.1 Персонал Заказчика	5
4.2 Персонал Исполнителя	5

1. Назначение и статус документа

Настоящий документ представляет собой регламент, который устанавливает уровень сопровождения и технической поддержки коммуникационной платформы (КП) в процессе поддержания жизненного цикла КП и регламентирует взаимодействие Заказчика и ООО «Триалинк Груп» (далее Исполнителя) в ходе эксплуатации КП, а также определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

- специалистов Заказчика, ответственных за эксплуатацию системы связи;
- специалистов Исполнителя, ответственных за сопровождение и техническую поддержку системы.

Положения регламента обязательны для выполнения всеми перечисленными участниками процесса.

2. Организация процесса сопровождения КП

Сопровождение обеспечивает поддержание жизненного цикла КП XTRA.

Участники процесса сопровождения КП, на которых распространяются требования настоящего документа, определены в п.1.

2.1 Организация процесса со стороны Заказчика

Заказчик назначает ответственное лицо, имеющее полномочия и решающее следующие вопросы:

- контроль работы и консультирование пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации КП;
- регистрация основных проблем, возникающих в работе КП в процессе эксплуатации;
- решение оперативных вопросов по эксплуатации КП и принятие решений о необходимости обращения к Исполнителю при возникновении проблем;
- обращения с запросами к Исполнителю (по телефону, электронной почте) в случаях возникновения проблем с КП, решение которых только силами Заказчика невозможно или нежелательно;
- визирование Актов приемки/сдачи услуг, оказанных Исполнителем.

2.2 Организация процесса со стороны Исполнителя

Исполнитель назначает ответственное лицо, имеющее полномочия и решающее следующие вопросы:

- организация предварительного обучения специалистов Заказчика и, в случае необходимости, непосредственное или, если необходимо, с привлечением специалистов Исполнителя, консультирование Заказчика по вопросам установки, настройки, администрирования и эксплуатации КП;
- регистрация запросов, поступающих от Заказчика, принятие решений и организация работ по исполнению запросов и, если необходимо, привлечению к этим работам специалистов Исполнителя;

2.3 Обеспечение процесса сопровождения

Для обеспечения процесса сопровождения специалисты Исполнителя имеют полномочия на просмотр, изменение и удаление данных в системе по согласованию с Заказчиком. Эти полномочия равны полномочиям специалистов Заказчика. Администраторы Исполнителя имеют право управлять полномочиями всех пользователей КП.

Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе сопровождения.

3. Техническая поддержка

В рамках технической поддержки КП XTRA Исполнитель оказывает Заказчику следующие услуги:

- общие консультации по работе КП;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе КП;
- помощь в установке и настройке КП;
- помощь в установке обновлений КП;
- помощь в выявлении и устранении ошибок при установке и настройке КП и ее обновлений;
- предоставление Заказчику новых версий и обновлений КП, а также соответствующих изменений и дополнений к технической документации, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий КП, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

При возникновении проблемы при работе с КП XTRA или при необходимости получения информации пользователь системы должен прежде всего обратиться к ответственному лицу со стороны Заказчика, которое по возможности самостоятельно решает проблему и отвечает на вопросы пользователя. Вопросы пользователей, ответы на которые содержатся в руководствах пользователя, должны рассматриваться ответственным лицом со стороны Заказчика.

При невозможности самостоятельного решения возникшей проблемы ответственное лицо со стороны Заказчика обращается с запросом к ответственному лицу со стороны Исполнителя по телефону или электронной почте. Ответственное лицо со стороны Исполнителя определяет специалистов Исполнителя, требуемых для решения проблемы, и согласовывает сроки и время проведения необходимых работ и ответственным лицом Заказчика. При возможности необходимые работы могут быть проведены Исполнителем дистанционно, без выезда специалистов Исполнителя к Заказчику. Время проведения работ устанавливается по согласованию между ответственными лицами со стороны Заказчика и Исполнителя с учетом возможного ухудшения качества или остановки работы системы на время проведения работ.

4. Информация о персонале, необходимом для сопровождения и технической поддержки КП

4.1 Персонал Заказчика

Для работы с КП XTRA специалисты Заказчика должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, знанием общих принципов работы IP АТС и пройти курс предварительного обучения работе с ПП, организуемый Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

4.2 Персонал Исполнителя

Создание КП XTRA выполнялось силами специалистов ООО «Триалинк Групп». Коллектив разработчиков этой КП (технологи, программисты, специалисты по сопровождению) обладают необходимым набором знаний и навыков для работы со всеми компонентами КП.