

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.