Наименование продукта: **Программа для ЭВМ «УЗОР»**

Версия ПО (метапакет инсталлятор-конфигуратор): 1.6.28

Тип документа: **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПК «УЗОР»**

Количество листов: 9

Оглавление

[АННОТАЦИЯ 3](#_Toc51242687)

[СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ 4](#_Toc51242688)

[1. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПК УЗОР 5](#_Toc51242689)

[2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПК УЗОР 6](#_Toc51242690)

[3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ 7](#_Toc51242691)

[4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПК УЗОР 8](#_Toc51242692)

[5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА 9](#_Toc51242693)

# АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих

поддержание жизненного цикла программного комплекса УЗОР, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатациипрограммного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

# СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение - Термин

ПО - Программное обеспечение

КТС - Комплекс технических средств

ЭВМ - Электронно-вычислительная машина

ПК - программный комплекс

# 1. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПК УЗОР

* 1. Жизненный цикл программного продукта

Выпуск новой версии ПК УЗОР осуществляется отделом разработки программного обеспечения ООО «Телеконтакт». Формой выпуска является комплект установочных файлов (в дальнейшем – дистрибутив), размещенный для скачивания в соответствующем разделе сайта [h*ttp://contactcentersoftware.ru/*](http://contactcentersoftware.ru/#rec68475555)

Контроль выпускаемой версии осуществляется путем присвоения ей цифровой комбинации с указанием нового номера ПО (метапакета инсталятора-конфигкратора).

* 1. Выпуск новой версии ПК осуществляется по следующим правилам:

- Поколение ПО изменяется в том случае, если вносятся существенные изменения в функциональные возможности ПО, добавляются новые алгоритмы работы или существенно изменяется пользовательский интерфейс;

Выпуск нового поколения ПО сопровождается выпуском следующих документов:

- Общий список изменений;

- Сведения о совместимости с предыдущими версиями;

- Инструкция по установке или обновлению.

Указанные документы предоставляются покупателям программного продукта по электронной почте и также размещаются в разделе «Документы» сайта [*http://contactcentersoftware.ru/*](http://contactcentersoftware.ru/)*.*

# 2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПК УЗОР

Поддержание жизненного цикла программного комплекса

УЗОР обеспечивается за счет его регулярного обновления. Обновление происходит путем выпуска в случае необходимости новой версии ПК УЗОР или его модулей, разработанных с целью реализации запросов клиентов (заказчиков) ПК.

УЗОР, предоставляемой предприятием изготовителем (в том числе доступной для загрузки с сайта предприятия изготовителя:

 *http://contactcentersoftware.ru/*

# 3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПК УЗОР, могут быть исправлены тремя способами:

– автоматическая перезагрузка компонентов ПК;

– обновление компонентов ПК;

– единичная работа специалиста службы технической поддержки по

запросу пользователя.

# 4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПК УЗОР

ПК УЗОР регулярно развивается, в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ЭВМ, обновляются интерфейсы модулей.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование

продукта, для этого необходимо направить предложение по

усовершенствованию на портал технической поддержки продуктов

по адресу:uzor\_support\_msk@telecontact.ru

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его

эффективности, в ПК УЗОР будут внесены соответствующие изменения.

# 5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

# Регламент технической поддержки

## 5.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика.

## 5.2 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

* описание проблемы;
* скриншот (при наличии);
* технические детали.

## 5.3 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

## 5.4 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Изготовитель обязуется безвозмездно устранить дефекты или

заменить компоненты и модули ПК УЗОР в случае неисправности, выявленной в течении срока эксплуатации, если они не являются следствием несоблюдениятребований к эксплуатации ПО и КТС.

Для оказания технической поддержки выделен единый номер

+7 (495) 788-0498.

Техническая поддержка оказывается в режиме 8x5 , с 10-00 до 19-00 .

Состав команды – 3 инженера техподдержки

Также пользователи ПК УЗОР могут пересылать возникающие вопросы на портал технической поддержки продуктов Телеконтакт по адресу *uzor\_support\_msk@telecontact.ru*

Контактная информация производителя

ООО «ТЕЛЕКОНТАКТ»

Адрес: 112218, Москва ул. Кржижановкого 15, кор. 1, пом. 2

ИНН: 7708590102

ОГРН: 1067746285551

E-mail: tele@telecontact.ru

Тел.: +7 (495) 788-04-98