

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «ВИДЕО КОНТУР»
Шевченко А.М.
«06» сентября 2022 г.

1. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл «ВИДЕО КОНТУР»- система видеоконференцсвязи”

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «ВИДЕО КОНТУР» - система видеоконференцсвязи осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (включает восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке).

Сопровождение «ВИДЕО КОНТУР» система видеоконференцсвязи необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе объектов Заказчика по причине невозможности функционирования «ВИДЕО КОНТУР»
- система видеоконференцсвязи» (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки в работе специалистов и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования «ВИДЕО КОНТУР»-
- система видеоконференцсвязи и дальнейшего развития его функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

консультирования пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;

- обеспечение Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода; обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок и неисправностей в случае выявления их при работе с программным комплексом.

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения «ВИДЕО КОНТУР»- система видеоконференцсвязи

Техническая поддержка пользователей «ВИДЕО КОНТУР»- система видеоконференцсвязи» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки «ВИДЕО КОНТУР»- система видеоконференцсвязи» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного комплекса; помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного комплекса;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного комплекса;
- пояснение функционала модулей «ВИДЕО КОНТУР»-
- помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного комплекса; - общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного комплекса.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного комплекса, могут быть исправлены следующими способами:

- автоматическая перезагрузка компонентов «ВИДЕО КОНТУР»
- обновление компонентов «ВИДЕО КОНТУР»- система видеоконференцсвязи»
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя. Техническая поддержка «ВИДЕО КОНТУР»
- система видеоконференцсвязи» предоставляется в соответствии с действующими правилами компании и осуществляется специалистами технического центра «ВИДЕО КОНТУР».

По истечении срока действия технической поддержки, Заказчик может ее продлить, т.е. приобрести право на получение технической поддержки в последующий годовой период.

3. Совершенствование программного обеспечения

4.

В рамках совершенствования программного комплекса оказываются следующие услуги:

- услуги по модификации и добавлению новых функций в «ВИДЕО КОНТУР»
- система видеоконференцсвязи»;
- разработка и настройка прикладных решений для различных задач Заказчика.

5. Информация о персонале Пользователи (операторы) «ВИДЕО КОНТУР»- система видеоконференцсвязи»

Персонал должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с «ВИДЕО КОНТУР»- система видеоконференцсвязи» пользователю необходимо изучить:

- свои должностные инструкции
- руководство оператора «ВИДЕО КОНТУР» система видеоконференцсвязи».

Системный программист должен

- среднее техническое образование (как минимум)
- быть аттестованным на II квалификационную группу по электробезопасности.

Системный программист должен обладать знаниями системного администрирования систем

- ОС Linux,
- Windows версии 7 и выше,
- программирования на скриптовых языках командных оболочек Linux-систем.

В перечень задач, выполняемых системным программистом, должны входить:

- поддержание работоспособности технических средств;
- установка (инсталляция) и поддержание работоспособности системных программных средств;
- установка (инсталляция) и поддержание работоспособности сервера «ВИДЕО КОНТУР»- система видеоконференцсвязи»