



Tiamat
Technologies

Samsara Software

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла

1 ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

Термин, сокращение	Определение
Программа	Программное обеспечение «Samsara Software»

2 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок по заявкам заказчиков, консультации по вопросам эксплуатации Программы, техническая поддержка.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- консультация и помощь в подборе рекомендуемого серверного оборудования
- консультация по выбору программного окружения операционной системы
- помощь в настройке
- помощь в администрировании
- помощь в сопровождении автоматических обновлений
- помощь в настройке ручных обновлений
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений
- пояснение функционала модулей Программы
- помощь в эксплуатации

3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть устранены тремя способами:

- устная консультация специалиста технической поддержки по запросу пользователя
- удаленное подключение к панели администратора системы специалистом технической поддержки
- обновление версии программного обеспечения

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос, содержащий тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком посредством обращения по электронной почте на электронный адрес info@tiamat-tech.ru.

Специалист технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса, специалист технической поддержки меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

В Программе регулярно появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов сервера, обновляется интерфейс, добавляется расширенный функционал взаимодействия с внешними система, в обработке мультимедийных данных. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу info@tiamat-tech.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно связаться одним из следующих способов:

- Сайт: <https://tiamat-tech.ru/>
- Телефон: +7 (495) 109 8426
- Email: info@tiamat-tech.ru

6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

6.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей

Пользователи Программы должны следующими знаниями и навыками:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- обладать опытом работы с Unix-системами;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать инструкции по установке Программы, эксплуатации Программы.

6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- продвинутое опыт работы с Unix-системами;
- знание bash / shell script;
- знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ней.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

Фактический адрес размещения инфраструктуры: г. Москва, ул. Боровая, д.7

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Москва, Глинищевский переулок, д. 3

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: г. Москва, Глинищевский переулок, д. 3