



Tiamat
Technologies

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Oversdn SD-WAN

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ	3
2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ	4
3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ ВХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	5
4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	7
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ	8
6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	9

1. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

Термин, сокращение	Определение
Программа	Программное обеспечение «Oversdn SD-WAN»

2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет производителя и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок и заявкам на доработку от заказчиков, консультаций по вопросам эксплуатации Программы, техническую поддержку.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- консультации и помощь в подборе рекомендуемого серверного оборудования
- консультации по выбору программного окружения операционной системы
- консультации по настройке
- консультации по вопросам администрирования Программы
- сопровождение плановых и экстренных обновлений Программы
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений
- консультации по функционалу модулей Программы
- консультации по вопросам эксплуатации Программы

3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ ВХОДЕ 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, Описание, снимок экрана со сбоем, логи состояния Программы в момент сбоя.

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 является основной единицей учета запросов и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса

специалист технической поддержки меняет его статус на «Решено», 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 системами. 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 одним из следующих способов:

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

6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Пользователи Программы должны обладать следующими знаниями и навыками:

- работа с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- работа с электронными документами;
- работа с Unix-системами;
- работа с телекоммуникационным оборудованием;
- опыт использования web-браузеров;

Пользователи Программы должны быть ознакомлены со своими должностными обязанностями.

Пользователи Программы должны прочитать инструкции по установке Программы, эксплуатации Программы.

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

- работа с Unix-системами на продвинутом уровне;
- работа с командными оболочками bash / shell script;
- опыт работы с телекоммуникационным оборудованием;
- опыт эксплуатации Сетей Передачи Данных;

Пользователи Программы должны быть ознакомлены функциональных возможностей Программы и особенностями 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