

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Информационная платформа «Pulsar-APPS+», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

1 Поддержание жизненного цикла Pulsar	3
2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Pulsar.....	3
3 Совершенствование Pulsar	4
4 Техническая поддержка Pulsar	4
5 Информация о персонале.....	4

1 Поддержание жизненного цикла Pulsar

Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Информационная платформа «Pulsar-APPS+»» (далее – Pulsar) осуществляется за счет сопровождения Pulsar, и включает в себя проведение модернизаций Pulsar в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте) Pulsar.

В рамках технической поддержки Pulsar оказываются следующие услуги:

- помощь в получении доступа к функциям Pulsar;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы Pulsar;
- пояснение функционала Pulsar, помощь в эксплуатации Pulsar.

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Pulsar

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Pulsar, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов Pulsar;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Pulsar, либо необходимости в её доработке, направляется запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана или данные журналов со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя;
- 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 Pulsar.

Запрос направляется по электронной почте на электронный адрес support@pmtech.ru.

Правообладатель принимает и регистрирует все запросы, исходящие письма, связанные с функционированием Pulsar. 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.

Правообладатель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Пользователя. Правообладатель в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, журнал лога и прочие необходимые атрибуты систем.

3 Совершенствование Pulsar

Pulsar регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов клиентской и серверной части ПО, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@pmtech.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

4 Техническая поддержка Pulsar

Для оказания технической поддержки Pulsar пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@pmtech.ru.

5 Информация о персонале

Правообладатель обладает собственными и/или привлечёнными ресурсами и персоналом с навыками и квалификацией, необходимой для оказания технической поддержки Пользователю. Для работы с Pulsar пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, поставляемые вместе с ней.