



СИСТЕМА ЕДО

**Техническая поддержка и
сопровождение**

Москва 2022

Оглавление

РАБОТЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	2
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ЕДО	2
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ	2
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ	3
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	3

РАБОТЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ В РАМКАХ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Поддержание жизненного цикла ЕДО осуществляется за счет сопровождения ЕДО и включает в себя проведение модернизаций программных модулей ЕДО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации ЕДО (по телефону, электронной почте).

В рамках технической поддержки ЕДО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ЕДО;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ЕДО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ЕДО;
- пояснение функционала программных модулей ЕДО, помощь в эксплуатации ЕДО;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения

УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ЕДО

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

- полное обновление системы программных модулей ЕДО;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу заказчика.

В случае возникновения неисправностей в ЕДО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса и суть (описание проблемы).

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 ЕДО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ЕДО.

Заказчик вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес support@tds-srv.ru Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ЕДО.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

В Программе регулярно появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов сервера, обновляется интерфейс, добавляется расширенный функционал взаимодействия с внешними системами, 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 support@tds-srv.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ

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

- Сайт: www.tds-srv.ru
- Телефон: 8 495 989 1057, 8 495 640 4182
- Email: support@tds-srv.ru

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Специалисты, обеспечивающие работу Программы на рабочих местах пользователей Пользователи Программы обладают необходимой квалификацией и компетенциями, включая, но не ограничиваясь:

- обладают навыками работы с персональным компьютером на уровне эксперта;
- обладают опытом работы с электронными документами;
- имеют опыт использования web-браузеров;

• прочитали инструкции по установке Программы, эксплуатации Программы.

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

- продвинутое знание ОС Microsoft и сетевых технологий;
- знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ней.
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Программы, помимо вышеперечисленного, имеют профильное образование и квалификацию инженер-программист.

АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ

Фактический адрес размещения инфраструктуры: 115114, г. Москва, Дербеневская наб. д. 7, стр. 23 эт.3 пом.23,

Фактический адрес размещения разработчиков: 115114, г. Москва, Дербеневская наб. д. 7, стр. 23 эт.3 пом.23,

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: 115114, г. Москва, Дербеневская наб. д. 7, стр. 23 эт.3 пом.23