



Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления)

[А также устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки]

1.	Термины и сокращения.....	2
2.	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления)	2
3.	Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления)	2
4.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления).....	3
5.	Совершенствование программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления)	3
6.	Техническая поддержка.....	3
7.	Информация о персонале	4

1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программное обеспечение	Программное обеспечение Domination Management Server (Центральный сервер управления)
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения
Лицензиат	Лицо, обладающее правоммерно изготовленным и введенным в гражданский оборот экземпляром программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления)

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления)

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления) осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения и включает в себя:

- проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом разработки и по заявкам Лицензиатов (заявки принимаются на почту info@vipaks.com);
- интеграции программного обеспечения со сторонним программным обеспечением;
- консультации по вопросам установки, переустановки, эксплуатации, интеграции со сторонним программным обеспечением и доработке программного обеспечения (по телефону, электронной почте);
- обеспечение Лицензиата новыми версиями программного обеспечения по мере их выхода;
- обеспечение Лицензиата изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с аппаратно-программным комплексом.

3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления)

- Круглосуточный телефон технической поддержки: 8-800-700-20-95 – бесплатный для вызывающего абонента при звонке по России. Возможность связаться со специалистами технической поддержки по электронной почте support@vipaks.com. Техническая поддержка осуществляется на протяжении всего срока эксплуатации программного обеспечения.
- Бесплатное исправление логических ошибок в программном обеспечении и доработка программного обеспечения (добавление необходимых Лицензиату функций).
- Постоянное развитие и выпуск новых версий программного обеспечения.
- Аудит проектов с применением аппаратно-программного комплекса Domination.
- Аудит систем, построенных на базе аппаратно-программного комплекса Domination.
- Предоставление удаленного доступа через интернет с целью демонстрации функциональных возможностей программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления).
- Предоставление программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления) на тест бесплатно.

4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления)

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления), могут быть исправлены следующими способами:

- переустановка программного обеспечения;
- обновление всех компонентов программного обеспечения до актуальной версии;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу Лицензиата.

В случае возникновения неисправностей в программном обеспечении Лицензиат может обратиться по номеру технической поддержки 8-800-700-20-95 или направить запрос в техническую поддержку по адресу электронной почты support@vipaks.com.

Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Разработчик отвечает на все запросы, исходящие от Лицензиата, связанные с функционированием программного обеспечения, оставляя за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса.

Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов программного обеспечения и прочие необходимые атрибуты систем.

По окончании сбора информации, необходимой для диагностики неисправности, разработчик обозначает сроки, в течение которых пользователю будет предоставлена ссылка на дистрибутив программного обеспечения с устраненной неисправностью.

5. Совершенствование программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления)

Разработчик регулярно совершенствует программу в соответствии с собственным планом разработки: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно направить предложение по усовершенствованию программного обеспечения на электронную почту info@vipaks.com. Предложение будет рассмотрено, и в случае признания его эффективности в программу будут внесены соответствующие изменения.

6. Техническая поддержка

Круглосуточный телефон технической поддержки: 8-800-700-20-95 – бесплатный для вызывающего абонента при звонке по России. Со специалистами технической поддержки также возможно связаться по электронной почте support@vipaks.com, по адресу г. Пермь, ул. Краснова, д. 24. Техническая поддержка осуществляется на протяжении всего срока эксплуатации программного обеспечения.

В рамках технической поддержки программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки, обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации программного обеспечения;
- общие консультации по выбору аппаратного обеспечения для оптимальной производительности работы программного обеспечения;
- общие консультации по выбору программного обеспечения, необходимого для функционирования программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления).

7. Информация о персонале

Пользователи программного обеспечения должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать руководство пользователя, расположенное по адресу:

<https://vipaks.com/support/download/domination-management-server/>

Персонал, обеспечивающий работу программного обеспечения на рабочих местах пользователей, должен обладать следующими знаниями и навыками:

- иметь навык работы с персональным компьютером на уровне администратора;
- знать функциональные возможности программного обеспечения;
- знать особенности работы с программным обеспечением;
- знать свои должностные обязанности.

Создание, изменения, модернизация, устранение неисправностей, поддержание жизненного цикла программного обеспечения Domination Management Server (Центральный сервер управления) выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами коллектива разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты), обладающего необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программного обеспечения.