09.2 Поддержка ПО

Поддержка пользователей

Обращения пользователей за консультацией или с жалобой на ошибки в ПО регистрируются диспетчером в Системе технической поддержки пользователей (СТПП). Зарегистрированный запрос назначается представителю Исполнителя, ответственному за сопровождение данного ПО. Ответственный связывается с пользователем, уточняет детали запроса и выполняет необходимые работы. По окончании работ связывается с пользователем и доводит до его сведения информацию о результатах своей работы по обращению.

Регламентные работы

Регламентные работы для поддержания работоспособности ПО проводятся в соответствии с Регламентом технического обслуживания ИТ-систем, согласованным с Заказчиком и включают в себя работы по обнаружению ошибок, поддержанию в актуальном состоянии справочной системы и настройки быстродействия ПО.

Документы

- Договор об оказании услуг по информационному и техническому обеспечению эксплуатации ИТ-систем.
- Регламент технического обслуживания ИТ-систем.