



ФЛАТ

ФЛАТ Device Manager

Центр настройки телефонов

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла

Аннотация к документу

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение Система ФЛАТ Device Manager (далее – Система) Данное описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы ФЛАТ Device Manager, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Этот документ может быть изменен без предварительного уведомления.

Оглавление

Аннотация к документу	2
1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы ФЛАТ Device Manager.....	4
1.1. Масштабирование Системы	4
1.2. Техническая поддержка пользователей	4
1.3. Описание работы с системой Технической поддержки	5
1.4. Проведение модернизации Системы ФЛАТ Device Manager	8
1.5. Восстановление данных	8
1.6. Оказание услуг по доработке	8

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы ФЛАТ Device Manager

Поддержание жизненного цикла Системы ФЛАТ Device Manager за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- Масштабирование Системы за счет увеличения количества медиа-серверов;
- Техническая поддержка пользователей;
- Проведение модернизации Системы;
- Восстановление данных Системы;
- Оказание услуг по доработке.

Сопровождение Системы ФЛАТ Device Manager необходимо для:

- Обеспечение бесперебойной работы Системы и ликвидации простоев в работе активов организаций;
- Обеспечение гарантий безопасного функционирования Системы;
- Обеспечение возможности дальнейшего развития и модификации сервисов Системы;
- Обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала.

1.1. Масштабирование Системы

Увеличение производительности Системы осуществляется за счет увеличения количества лицензий путем их покупки, а также выделением дополнительных аппаратных ресурсов для нужд Системы. В случае необходимости, компоненты Системы – медиа-серверы, могут быть разнесены на разные хосты. Установка компонента Системы – медиа-сервер, осуществляется силами заказчика.

1.2. Техническая поддержка пользователей

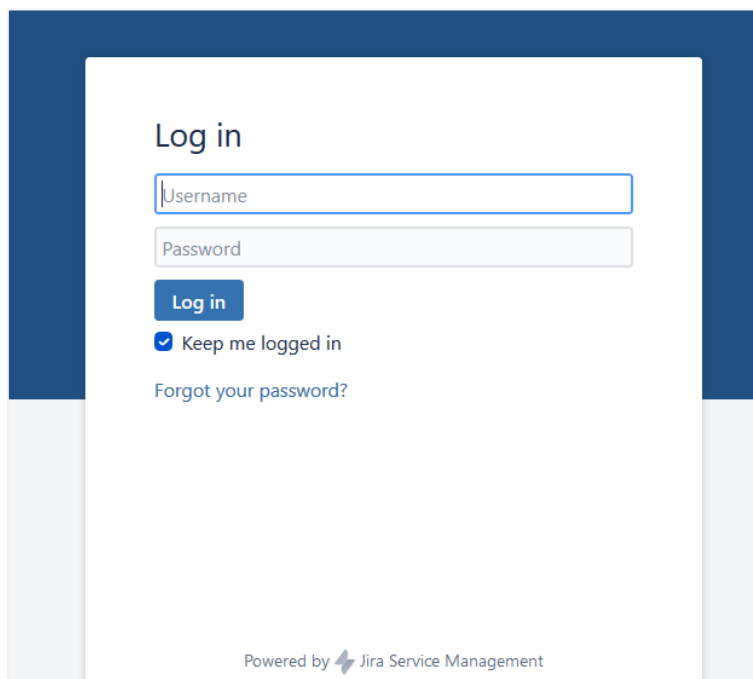
Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы ФЛАТ Device Manager по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения с помощью системы Технической поддержки Service Desk.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- Помощь в установке программного обеспечения;
- Помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- 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;
- Предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения;
- Общие консультации по работе в Системе.

1.3. Описание работы с системой Технической поддержки

1. Для подачи заявки о возникновении неполадок при работе с ФЛАТ Device Manager необходимо перейти по ссылке на портал технической поддержки:
<https://portal.teleswyz.ru/ servicedesk/customer/portal>



Log in

Username

Password

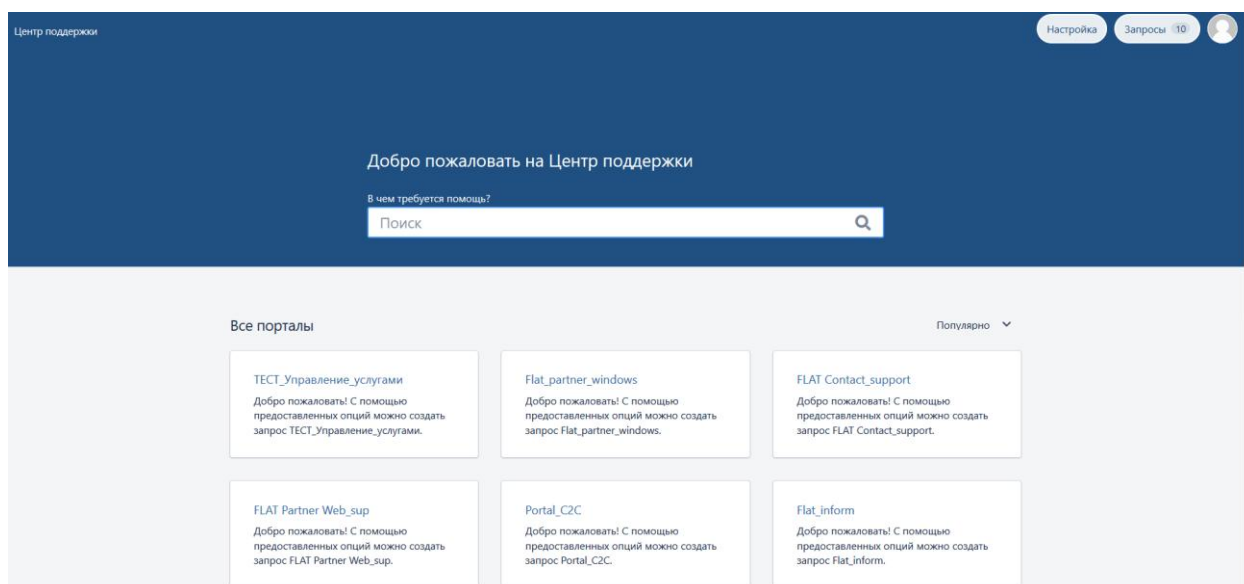
Log in

Keep me logged in

[Forgot your password?](#)

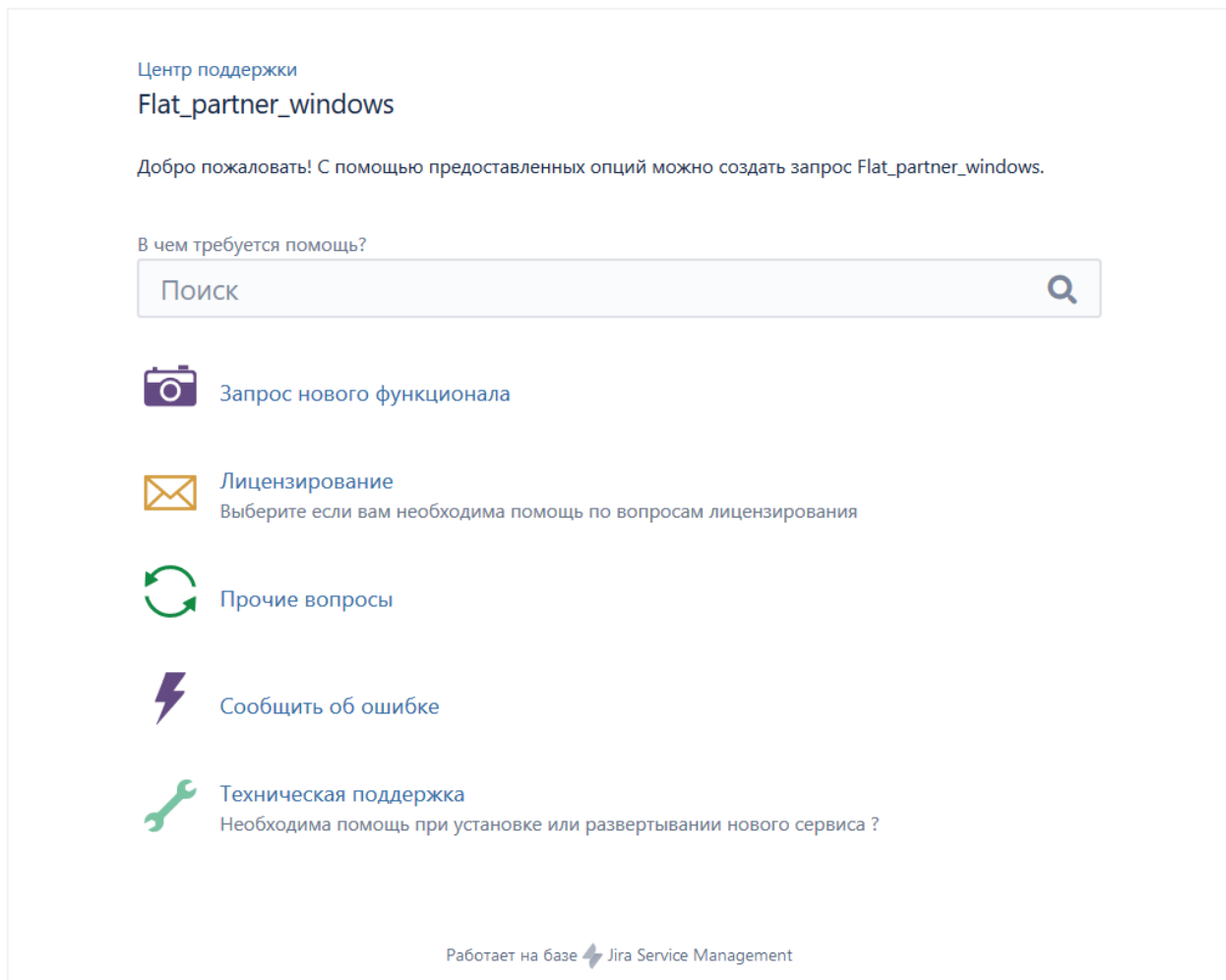
Powered by Jira Service Management

2. После авторизации необходимо выбрать продукт, по которому требуется открыть (дополнить\изменить) заявку;

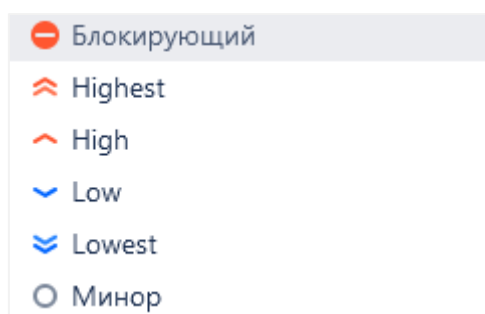


3. При создании заявки необходимо выбрать тип обращения:
 - **Техническая поддержка** - запрос на поддержку, например, помощь при установке или обновлении существующей системы заказчика;
 - **Сообщить об ошибке** - проблема, возникающая при эксплуатации программного обеспечения;

- **Запрос нового функционала** – предложение добавить в продукт дополнительную функцию;
- **Лицензирование** - запрос по существующим лицензиям заказчика или запрос на получение временных демо лицензий;
- **Прочие вопросы** - все остальные задачи, не подпадающие под другие категории;



4. Указать тему обращения, а также краткое описание задачи;
5. Выбрать приоритет задачи:




Пример выбора приоритета для задач типа «ошибка»

- **Блокирующий** - максимальный уровень приоритета, применяется в случае остановки критически важного сервиса.
- **Highest** - высочайший уровень приоритета, применяется при регулярной остановке критически важного сервиса (перезагрузка сервиса помогает решить проблему, но проблема повторяется).

- **High**-высокий уровень, однократная остановка критически важного сервиса.
 - **Medium** -задачи среднего приоритета.
 - **Low** - задачи низкого приоритета.
 - **Lowest** - самый низкий приоритет
- После обработки заявки приоритет заявки может быть изменен (с информированием инициатора заявки)

При необходимости, к заявке можно прикрепить файл.

 Центр поддержки / Flat_partner_windows

Сообщить об ошибке

Тема

Summarize the bug briefly.

Symptom

Aa ▾ | **B** *I* ... | ☰ ▾ | 🔗 <> ””


Проверка

Please provide details of the problems you are having.

Вложение (необязательно)

📎 Перетащите файлы, вставьте снимки экрана или нажмите для выбора вложений

Срок исполнения (необязательно)



Приоритет (необязательно)

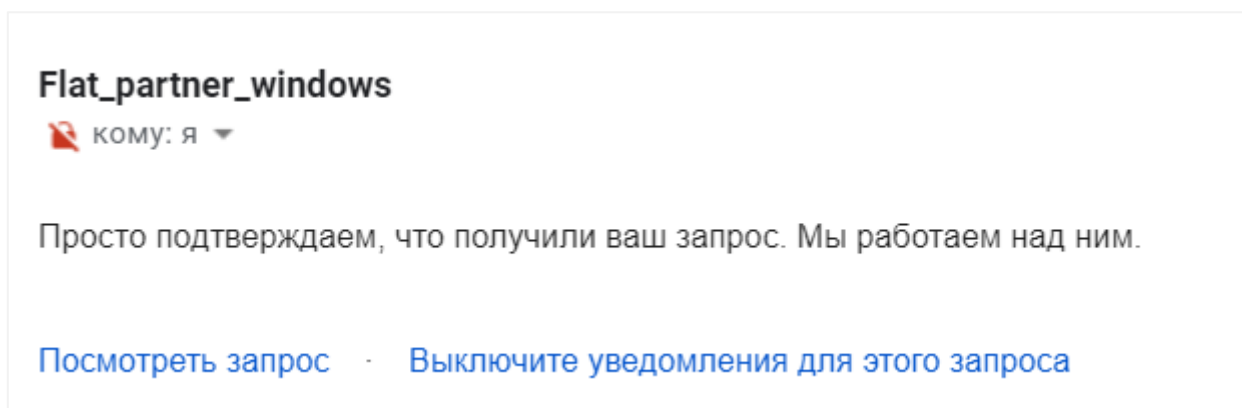
Medium ▾

🔒 Поделиться с ▾

Создать Отмена

В рамках одной организации, вы можете просматривать не только свои, но и все заявки, оставленные сотрудниками организации. Ваш запрос также будут видеть все сотрудники организации заявителя, если необходимо ограничить видимость, то укажите частный запрос.

6. После создания заявки и при изменении статусов на ваш e-mail будут приходит уведомления.



Опционально можно отключить уведомления для запроса.

1.4. Проведение модернизации Системы ФЛАТ Device Manager

Модификация программного обеспечения Системы ФЛАТ Device Manager осуществляется в рамках плановой модернизации, связанной с выпуском новых версий, исправления ошибок, а также, в рамках заявок пользователей программного обеспечения.

- В рамках модернизации оказываются следующие услуги:
- Выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- Исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
- Прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- Согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- Модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
- Модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т.п.;
- Предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

1.5. Восстановление данных

Восстановление данных Системы ФЛАТ Device Manager осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации. Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

1.6. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Системы ФЛАТ Device Manager, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика системы. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимости работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- Доработка функционала и корректировка Системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- Модернизация функциональных модулей Системы;
- Разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
- Разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям Заказчика;
- Улучшения, связанные с выгрузкой информации из Системы в файлы различных форматов;
- Исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность Системы.