



Краткое описание схемы технической поддержки и устранения сбойных ситуаций программного обеспечения ОКИБИ.

Оглавление

Краткое описание схемы технической поддержки и устранения сбойных ситуаций программного обеспечения ОКИБИ.....	3
Общие условия.	3
Техническая поддержка распространяется на ПО, функционирующее на.....	3
Техническая поддержка дополнительного модуля рассылки СМС с сервера..	3
Смена версий.	4
Способы размещения заявки на Техническую поддержку.	4
Средние сроки реакции на заявку	4
Контактные телефоны	4

Краткое описание схемы технической поддержки и устранения сбойных ситуаций программного обеспечения ОКИБИ.

Общие условия.

Техническая поддержка и услуги по устранению сбойных ситуаций (далее – Техническая поддержка) доступны для следующих юридических и физических лиц:

- Организации и физические лица, обладающие в настоящий момент неисключительным правом собственности на программное обеспечение ОКИБИ (далее – ПО).

- Организации и физические лица, получившие с помощью сайта ОКИБИ.РФ или каким-либо другим способом временную действующую пробную версию ПО.

Техническая поддержка распространяется на ПО, функционирующее на

1) Пользовательских рабочих станциях, функционирующих в ОС Windows (Windows Vista и старше) с установленным Microsoft .NET Framework 4.5 или выше. Требования к оборудованию

процессор с тактовой частотой 1 ГГц или выше

ОЗУ объемом 512 МБ

850 МБ доступного пространства на жестком диске (x86)

2 ГБ пространства на жестком диске (x64)

2) Пользовательские мобильные устройства Android 8.0 Oreo или старше.

3) Сервера с ОС Windows (Windows Server 2008 R2 и старше) с установленным Microsoft .NET Framework 4.5 или выше, требования к оборудованию:

Процессор с тактовой частотой 2 ГГц или выше

ОЗУ объемом 4 ГБ

20 ГБ доступного пространства на жестком диске (x86)

Техническая поддержка дополнительного модуля рассылки СМС с сервера.

Осуществляется при наличии подключенного к сети телефонного GSM шлюза, совместимого с ОКИБИ (например, шлюз GoIP).

Смена версий

Смена версий Десктоп приложения ОКИБИ может осуществляться двумя способами.

- 1) "Ручным" забором новой версии на сайте.
- 2) Автоматически, в случае предварительного размещения заявки в Техническую поддержку на такое обновление и предоставление доступа к портам рабочей станции или сервера.

Смена версий Мобильного приложения ОКИБИ осуществляется путем установки новой версии мобильного приложения из электронной почты. Для включения адресов пользователей в Реестр рассылки обновления мобильных версий необходимо выполнить одно из двух

- установить у данного пользователя в Карточке пользователя ОКИБИ флаг рассылки мобильной версии напротив одного или нескольких адресов электронной почты
- написать заявку в Техническую поддержку.

Способы размещения заявки на Техническую поддержку

- Использование функционала ИПВ (Информирование по пользовательским вопросам) в приложениях ОКИБИ Десктоп и ОКИБИ Моб. Данный вид размещения заявки является предпочтительным.
- Телефонный звонок (с 8.00 до 20.00 МСК, кроме выходных и праздничных дней) или сообщение в мессенджер WhatsApp на один из телефонов, приведенных в пункте «Контактные телефоны»
- Письмо на адрес ivanova@m-projekt.ru

Средние сроки реакции на заявку

- сбойные ситуации и ошибки - от 2х часов до 2х рабочих дней
- предложения по усовершенствованию – от 5 дней до 2х месяцев (в случае невозможности реализации предоставляется мотивированный отказ в той же форме, в которой подана заявка).

Контактные телефоны

- +7 926 900 07 81 – Ведущий специалист по внедрению и поддержке – Треножкин Сергей Валерьевич
- +7 926 400 67 57 - Специалист по внедрению и поддержке – Марушин Кирилл Николаевич
- +7 926 936 99 41- Специалист по внедрению и поддержке – Фесенко Екатерина Игоревна
- +7 985 369 38 32 - Специалист по внедрению и поддержке – Иванова Татьяна Владимировна