



Поддержание жизненного цикла модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер

[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 модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер.....	2
3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер	2
4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер	2
5. Совершенствование модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер	3
6. Техническая поддержка	3
7. Информация о персонале.....	3

1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Модуль	Модуль видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер
Разработчик	Правообладатель модуля
Лицензиат	Лицо, обладающее правомерно изготовленным и введенным в гражданский оборот экземпляром модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер
IP-камера	Цифровая видеокамера

2. Поддержание жизненного цикла модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер

Поддержание жизненного цикла модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер осуществляется за счет сопровождения модуля и включает в себя:

- проведение модернизаций модуля в соответствии с собственным планом разработки и по заявкам Лицензиатов (заявки принимаются на почту info@vipaks-r.ru);
- интеграции модуля со сторонним программным обеспечением;
- консультации по вопросам установки, переустановки, эксплуатации, интеграции со сторонним программным обеспечением и доработке модуля (по телефону, электронной почте);
- обеспечение Лицензиата новыми версиями модуля 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 модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер

- 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 info@vipaks-r.ru. Техническая поддержка осуществляется на протяжении всего срока эксплуатации модуля.
- Бесплатное исправление логических ошибок в программном обеспечении и доработка модуля (добавление необходимых Лицензиату функций).
- Постоянное развитие и выпуск новых версий программного обеспечения.
- Аудит проектов с применением видеокамер с установленным встраиваемым программным обеспечением «Сокол» для IP-камер.
- Аудит систем, построенных с применением видеокамер с установленным встраиваемым программным обеспечением «Сокол» для IP-камер.
- Предоставление удаленного доступа через интернет с целью демонстрации функциональных возможностей модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер.

4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер, могут быть исправлены следующими способами:

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

В случае возникновения неисправностей в модуле Лицензиат может обратиться по номеру технической поддержки 8-800-700-20-95 или направить запрос в техническую поддержку по адресу электронной почты info@vipaks-r.ru.

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 модуля, 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 модуля 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 модуля с устраненной неисправностью.

5. Совершенствование модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер

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 модуля на электронную почту info@vipaks-r.ru. 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 info@vipaks-r.ru. Техническая поддержка осуществляется на протяжении всего срока эксплуатации модуля.

В рамках технической поддержки модуля оказываются следующие услуги:

- помощь в установке модуля;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений модуля;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки, обновления модуля;
- пояснение функционала модуля, помощь в эксплуатации модуля.

7. Информация о персонале

Персонал технической поддержки должен:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать руководство пользователя, расположенное по адресу:
<https://vipaks-r.ru/catalog/> на странице соответствующего программного продукта «Сокол».

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

- иметь навык работы с персональным компьютером на уровне администратора;
- знать функциональные возможности модуля;
- знать особенности работы с модулем;
- знать свои должностные обязанности.

Создание, изменения, модернизация, устранение неисправностей, поддержание жизненного цикла модуля видеоаналитики "Детектор саботажа" «СОКОЛ» для IP-камер 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 модуля, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу модуля.

Контактная информация:

Правообладатель: ООО «ВИПАКС-РАЗРАБОТЧИК»

Место нахождения: 614066, Пермский край, г. Пермь, шоссе Космонавтов, д. 111И, к. 1, помещ. 1, помещ. 31
(Технопарк Morion Digital)

Тел.: 8-800-700-20-95

info@vipaks-r.ru

<https://vipaks-r.ru/>