

Состав поддержки

№ п/п	Наименование	Описание
1.	Способ получения	<p>Поддержка оказывается средствами Портала технической поддержки (далее - АИС ПТП).</p> <p>Адрес АИС ПТП: https://service.niisokb.ru</p> <p>Поддержка предоставляется только инструментами удаленного доступа.</p>
2.	Подготовка персонала	<p>Дистанционное обучение* на базе инфраструктуры Вендора по направлениям:</p> <p>1) развертывание и обновление UEM SafeMobile;</p> <p>2) работа в АРМ UEM SafeMobile</p> <p>*группа до 5 человек до двух раз в год</p> <p>Предоставление типовых инструкций (документаций) относительно процесса эксплуатации</p>
3.	Эксплуатация UEM SafeMobile	<p>Ответы на вопросы, возникающие в процессе эксплуатации UEM SafeMobile*</p> <p>Разрешение возникших проблем*</p> <p>*при обращении необходимо предоставить специалистам поддержки информацию, достаточную для того, чтобы воспроизвести данную проблему на основании копии продуктов, и включающую в себя подробное описание проблемы: регистрационные файлы, дампы оперативной памяти, лог-файлы, файлы настроек и пр.</p>
4.	Обновление UEM SafeMobile	<p>Предоставление обновлений (программных коррекций), а также все изменения, производимые в рамках текущей версии программного обеспечения*</p> <p>*обновления (программные коррекции) передаются посредством размещения их на ресурсах Вендора и передачи ссылки Конечному пользователю.</p>