## Обслуживание программного обеспечения: техническая поддержка программного обеспечения компьютерных систем, администрирование программного обеспечения компьютерных систем, обновление и удаление программного обеспечения компьютерных систем.

Обслуживание по это техническая поддержка программного обеспечения компьютерных систем, администрирование программного обеспечения компьютерных систем, обновление и удаление программного обеспечения компьютерных систем.

Техническое обслуживание программного обеспечения компьютеров и оргтехники – разновидность IT-услуг, без которых невозможна стабильная работа всей системы. Благодаря своевременному сервису, направленному на оптимизацию работы компьютеров, серверов и оргтехники, можно достичь не только беспрерывности рабочего процесса, но и вывести бизнес на новый уровень.

Сервис, направленный на поддержку программного обеспечения, состоит из различных мероприятий. Они предоставляются комплексно или частично – в зависимости от сложности систем, объема компьютеров и прочего оборудования, бюджета клиента. В основной пакет входит:

* анализ работоспособности компьютеров и оргтехники для выявления актуальности драйверов;
* обновление программ;
* удаление и установка новых софтов;
* проверка работы серверов;
* замена программ на более оптимизированные, усовершенствованные версии.

Установка и обслуживание программного обеспечения должны выполняться исключительно профессионалами. Дилетантский подход не только не выполнит все необходимые задачи, но и может привести к сбою всю систему.

**Что входит в техническую поддержку ПО?**

**Техническая поддержка программного обеспечения** (ПО) включает в себя осуществление:

1. Регламентных работ с ПО (бэкапы, обновление ПО).
2. Мониторинг работоспособности программного обеспечения.
3. Консультации и решение проблем пользователей.
4. Ведение базы знаний инцидентов и передача информации разработчикам ПО.
5. Другие работы, определенные соглашением с Клиентом.

### Образец договора технической поддержки программного обеспечения. Комментарии и рекомендации по составлению

#### 1. Термины договора на сопровождение программ

1.1. **Продукты** – предоставленное по Лицензионному договору № \_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г. программное обеспечение.  
  
*Прямая привязка договора на техническое обслуживание программ с*[*лицензионным договором*](http://www.it-lex.ru/licenzionnyj_dogovor/licenzionnyj_dogovor_programmy/)*необходима по следующим причинам:  
1) конкретизируется обслуживаемое программное обеспечение;  
2) фактически услуги техподдержки продаются в комплексе с лицензией, однако выделяются из лицензионного договора, поскольку имеют дополнительный и не обязательный характер. Тем не менее обе стороны заинтересованы в совместном исполнении указанных договоров. Прекращение одного из них закономерным образом может повлечь расторжение другого.  
3) услуги техподдержки облагаются НДС, поэтому их стоимость принято выделять из состава лицензионного вознаграждения, которое от НДС освобождено на основании пп.26 п.2 ст.149 НК РФ.*  
  
1.2. **Техническая поддержка** - оказываемые услуги по настройке, обслуживанию, адаптации и модификации Продуктов или устранению имеющихся в них ошибок, а также предоставлению обновлений и дополнительных программных модулей, иные действия предусмотренные в разделе 2 настоящего Договора.  
  
*Безусловно, это не полный перечень услуг, которые могут оказываться в рамках сопровождения программных продуктов.*  
  
1.3. **Ошибка** - дефект в коде Продукта, в результате которого данный Продукт не способен работать в соответствии функциональными возможностями, указанными в предоставленной на него технической документации, за исключением случаев: (1) нарушения Заказчиком правил эксплуатации Продуктов в соответствии с требованиями предоставленной на них технической документации; (2) использования Продуктов на оборудовании или совместно с программным обеспечением, которые не были рекомендованы Исполнителем.  
  
*Поскольку техническая поддержка программного обеспечения, как правило, предоставляется лицом, предоставившим программные продукты заказчику по лицензионному договору, на него возлагается ответственность за их работоспособность в течение определенного срока. Поэтому необходимо отграничить работы в связи с предоставленной по лицензионному договору гарантией работоспособности ПО от работ, вызванных упущениями лицензиата-заказчика. Последние работы также могут приниматься исполнителем, но уже без ответственности за работоспособность обслуживаемого программного обеспечения в случае невозможности устранения ошибки.* 

#### 2. Предмет договора техподдержки ПО

2.1. Исполнитель обязуется оказывать по заявкам Заказчика услуги по Технической поддержке, а Заказчик принимать и оплачивать оказываемые Исполнителем услуги.  
  
*В случае оказания разовых услуг по установке и настройке программ, приобретенных по лицензионному договору. Обычно используется Договор внедрения ПО. Рассматриваемый образец договора техподдержки программных продуктов имеет более широкое применение, а потому носит рамочный характер.*  
  
2.3. Стороны согласовали возможность оказания услуг по Технической поддержке в следующем объеме и составе:

* установка Продуктов на оборудование Заказчика;
* настройка Продуктов на оборудовании Заказчика, включая их адаптацию;
* модификация Продуктов по отдельному заказу;
* предоставление выпускаемых обновлений Продуктов;
* устранение ошибок в Продуктах;
* консультирование по порядку использования Продуктов.

*Здесь приведен общий перечень услуг, которые могут оказываться исполнителем. Конкретизация параметров услуг производится на уровне согласования заявок в соответствии с принятыми у исполнителя процедурами.*  
  
2.3. Услуги по Договору оказываются в соответствии с Соглашением об уровне услуг  (SLA), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.  
  
*В Соглашении об уровне услуг (SLA) отражаются стандарты обслуживания, включающие порядок взаимодействия сторон, включая прием исполнителем заявок на услуги, предоставление заказчиком необходимой информации, категории возможных проблем, время на устранение ошибок,  способы фиксации действий сторон.*  
  
Если вас заинтересовал представленный образец текста договора на техобслуживание программ оформите заказ с использованием онлайн-формы в начале страницы.  
  
Мы оказываем услуги по юридическому сопровождению ИТ-компаний на территории всей России и за рубежом. Для составления договора вам достаточно направить нам подробное описание коммерческих условий предоставления услуг техподдержки. Остальное мы берем на себя.  
  
Вы также можете заказать у нас разработку договора на поддержку сайта.

### Администрирование программного обеспечения компьютерных систем

Администрирование - это планирование, установка и обслуживание вычислительных систем.

Администрирование программного обеспечения - это приведение программного обеспечения в соответствие с целями и задачами, для которых оно предназначено. Достигается путём управления, позволяющего минимизировать затраты времени и ресурсов, направляемых на управление системой, и в тоже время максимизировать доступность, производительность и продуктивность системы.

К работам по администрированию программного обеспечения (ПО) относятся:

установка и перенастройка операционной системы (Windows/Linux) и служебных программ на рабочих станциях;

установка, конфигурирование и сопровождение серверных служб (терминальные, почтовые, прокси, веб, VPN серверы, контроллеры доменов, шлюзы и пр.);

наладка и поддержка систем резервного копирования;

настройка прикладного ПО под решение конкретных бизнес задач (если предусмотрено договором);

определение и настройка политики безопасности;

поиск и удаление вирусов, установка антивирусного обеспечения;

мониторинг и оптимизация работы ПО и оборудования;

поддержка обновлений прикладного и системного ПО;

организация виртуальных соединений (VPN) .

Возможность удаленного выполнения указанных функций позволяет заменить штатного системного администратора на систему удаленного администрирования и существенно сократить расходы.

**Программы удалённого администрирования** — программы или функции операционных систем, позволяющие получить удалённый доступ к компьютеру через Интернет или ЛВС и производить управление и администрирование удалённого компьютера в реальном времени. Программы удалённого администрирования предоставляют почти полный контроль над удалённым компьютером: они дают возможность удалённо управлять рабочим столом компьютера, возможность копирования или удаления файлов, запуска приложений и т. д.

Существует множество реализаций программ удалённого администрирования. Все реализации отличаются по интерфейсу и используемым протоколам. Интерфейс может быть визуальный или консольный. Одними из самых популярных и распространённых программ являются, например, компонент Windows Remote Desktop Services с клиентом Remote Desktop Connection, Radmin, DameWare, PuTTy, VNC, UltraVNC, Apple Remote Desktop, Hamachi,TeamViewer, Remote Manipulator System, Ammyy Admin и др.

Программы для удаленного администрирования

http://www.3dnews.ru/186191

### Обновление и удаление программного обеспечения компьютерных систем.

Обновления — это дополнения к программному обеспечению, предотвращающие или устраняющие неполадки, повышающие безопасность либо улучшающие производительность компьютера. Настоятельно рекомендуется включать автоматическое обновление Windows — в этом случае Windows будет устанавливать обновления безопасности и другие важные или рекомендуемые для данного компьютера обновления по мере их доступности.

Многие издатели программного обеспечения уведомляют пользователей о появлении обновлений или новых версий их программ. Чтобы выяснить, можно ли подписаться на услуги по поддержке продукта или настроить программу на автоматическую установку обновлений, см. справку программы или посетите веб-узел издателя программы.

*Пакет обновления* (от английского **service pack**, сокращенно **SP**) - набор обновлений, исправлений и/или улучшений компьютерной программы, поставляемый в виде единого установочного пакета. Многие компании, как например, Microsoft или Autodesk, обычно выпускают пакет обновлений тогда, когда число отдельных патчей для конкретной программы достигает некоторого предела. Установка пакета обновления проще и поэтому требует меньше обращений за технической поддержкой в компанию, чем установка по отдельности большого количества патчей, тем более при обновлении ПО на множестве компьютеров через сеть.

Пакеты обновления обычно нумеруются, и кратко указываются как SP1, SP2, SP3 и т.д. . Это указывает на то, что они могут содержать помимо исправлений ошибок новые возможности для программ, как например, в случае с SP2 для Windows XP.

Как произвести обновление программного обеспечения компьютера

http://techno.bigmir.net/help/1572575-Kak-proizvesti-obnovlenie-programmnogo-obespechenija-komp-jutera

R-Updater это надежная и удобная утилита, позволяющая автоматически проверять обновления инсталлированного на ПК программного обеспечения.

http://www.r-tt.com/ru/update\_software/Download.shtml

### Автоматический поиск наличия обновлений, новых версий программ. Содержите свой ПК в актуальном состоянии.

  Программы для мониторинга, контроля за актуальностью версий программ, установленных на компьютере • автоматического поиска новых, последних версий для инсталлированных на компе программных продуктов • скачивания и установки на ПК всех обновлений • избавления от потенциальных уязвимостей системы, подвергающих опасности Ваши данные • обеспечения защитных функций, которые не обеспечивает антивирус ...

+ подробней

### Программы для автоматического обновления программ.

1. **«Software Update Monitor (SUMo)»**  
   бесплатная программы для "слежения" за обновлениями ПО на вашем компьютере.  
   » программа «Software Update Monitor»
2. **«Secunia Personal Software Inspector»**  –  проверка и обновление ПО, бесплатное решение компьютерной безопасности, идентификация уязвимостей в не-Microsoft программах, а также бесплатное решение безопасности для смартфона, идентификация уязвимостей в не-Android (сторонних) программах, которые могут сделать Ваш телефон открытым для атак.  
   » программа «Secunia PSI»
3. **«FileHippo App Manager»**  –  избавтесь от устаревшего софта на ПК, программа для автоматической проверки и обноления ПО.  
   » программа «FileHippo App Manager»
4. **«Software Update»**  –  100% бесплатно, гарантия самых последних обновлений программ на компьютере.  
   » программа «Software Update»
5. **«UpdateStar»**  –  автоматическое обновление версий программ вне зависимости от типа их лицензии.  
   » программа «UpdateStar»
6. **«Software Informer»**  –  бесплатная утилита для простого и удобного управления обновлениями к инсталлированным приложениям в системе.  
   » программа «Software Informer»
7. **«Carambis Software Updater»**  –  отслеживание выхода обновлений и новых версий для приложений, установленных на ПК, скачивание их на высоких скоростях.  
   » программа «Carambis Software Updater»
8. **«WSUS Offline Update»**  –  обновите на своем компьетере Microsoft Windows и Office одним кликом и без подключенияк Интернет.  
   » программа «WSUS Offline Update»

### Удаление программного обеспечения компьютерных систем

*Удаление программного обеспечения* *(Uninstall, деинсталляция) -*это процедура удаления файлов и папок программы с жесткого диска и соответствующих данных из системного реестра Windows. К сожалению, стандартные средства Windows далеко не всегда осуществляют эту операцию корректно; зачастую в системных файлах остаются записи о давно удаленных программах. Со временем накапливающийся в конфигурационных файлах «мусор» начинает утя­желять систему, делая ее менее устойчивой и менее производительной.Первый метод удаления программного обеспечения заключается в следующем:   
- щелкните по кнопке «Пуск», в меню «Пуск» найдите кнопку «Панель управления»;   
- щелкните по кнопке «Панели управления», в окне меню «Панели управления» найдите иконку «Установка и удаление программ»;  
- двойным щелком откройте окно меню «Установка и удаление программ»;  
- выберите нужное программное обеспечение из списка и произведите его удаление.  
  
Второй метод удаления программного обеспечения заключается в следующем:  
- щелкните по кнопке «Пуск», в меню «Пуск» найдите кнопку «Выполнить»;  
- щелкните по кнопке «Выполнить», в строке ввода напечатайте «control appwiz.cpl» без кавычек;  
- затем щелкните по кнопке «OK».  
Это позволит Вам определять местонахождение программ, которые Вы хотите удалить.

### ДЕИНСТАЛЛЯТОРЫ

**Установка и удаление программ оставляет после себя множество ненужных файлов и записей в реестре, которые не в силах удалить штатная программа для деинсталляции.** Программное обеспечение для удаления программ и их компонентов (деинсталляторы) предназначены для полного удаления всех этих файлов и папок программы, а также записей (ключей) в реестре компьютера.

Всего программ в категории 12

Uninstall Tool — небольшая программа, заменяющая неудобную и тяжеловестную стандартную программу установки и удаления программ Windows.

Final Uninstaller — программа позволяет очищать жесткий диск и системный реестр от мусора, оставшегося после удаления каких-либо программ.

Revo Uninstaller — бесплатный инструмент для качественного и быстрого деинсталляции программ, которые не удаляются обычным способом.

Total Uninstall — мощная и удобная утилита предназначенная для аккуратного удаления установленных программ. Легкая и удобная в использовании…

Advanced Uninstaller PRO — программа для корректного и полного удаления ставших ненужными программ. Работает более качественно и быстрее чем стандартная.

Driver Sweeper — утилита, предназначенная для полного удаления из системы различных драйверов, бекапа драйверов и их восстановления.

IObit Uninstaller — бесплатная программа для поиска и полного удаления программ, системных обновлений и т.д.

Absolute Uninstaller — утилита для деинсталляции установленных программ, которая полностью вычищает оставшиеся после удаления ключи реестра…

ZSoft Uninstaller — бесплатный деинсталлятор, позволяющий проводить полное удаление всех компонентов программ и приложений.

AppTrap — простая в использовании бесплатная утилита для полной деинсталляции приложений вместе со связанными файлами.

MyUninstaller — удобная альтернатива стандартному приложению «Установка и удаление программ», которая сможет удалить все необходимое с Вашего ПК.

Ashampoo UnInstaller — утилита, отслеживающая изменения, вносимые инсталляционными програмами, что позволяет при необходимости полностью удалить программу.