

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ОПЕРАЦИОННОЙ
СИСТЕМЫ UBLinux.**

**УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ОПЕРАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ
РАБОТОСПОСОБНОСТИ ОПЕРАЦИОННОЙ
СИСТЕМЫ UBLinux.**

Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла операционной системы UBLinux	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения операционной системы UBLinux....	3
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности операционной системы UBLinux.....	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла операционной системы UBLinux

Поддержание жизненного цикла операционной системы UBLinux осуществляется за счёт сопровождения операционной системы в течение всего периода эксплуатации.

Сопровождение программного комплекса необходимо для:

- обеспечения бесперебойной работы операционной системы UBLinux на рабочих местах пользователей и ликвидации простоев в работе рабочих станций и серверного оборудования по неработоспособности операционной системы;
- обеспечения гарантий безопасного функционирования операционной системы;
- обеспечения возможности дальнейшего развития и модификации операционной системы.

Обозначенные цели достигаются следующим путём:

- консультирование заказчика;
- разработка и выпуск новых версий операционной системы;
- разработка и выпуск обновлённых версий эксплуатационной документации;
- устранение логических ошибок в работе операционной системы UBLinux.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения операционной системы UBLinux

- возможность оставлять неограниченное количество запросов в службу технической поддержки используя официальный сайт компании-разработчика операционной системы;
- возможность консультироваться со специалистами технической поддержки по телефону горячей линии;
- платное техническое обслуживание операционной системы с уменьшенным временем реакции на обращение и возможностью адаптации операционной системы под нужды конкретного заказчика;
- бесплатное исправление логических ошибок в операционной системе;
- постоянное развитие и выпуск новых версий операционной системы.

В случае возникновения неисправностей в системе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации операционной системы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов системы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя системы.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности операционной системы UBLinux

Пользователи системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы пользователи системы должны ознакомиться с инструкциями к системе, доступными на официальном сайте разработчика.