

RealLab! Embedded Linux ОС

RealLab! Embedded Linux ОС

Описание процессов, обеспечивающих поддержку жизненного цикла RealLab! Embedded Linux

Оглавление

1. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ.....	3
2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ОС.....	4
3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ОС.....	5
4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОС.....	6
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	6
6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ.....	6
7. АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ.....	7

1. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

Термин, сокращение	Определение
ОС	Операционная система
ПЛК	Программируемый логический контролер

2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ОС

Поддержание жизненного цикла операционной системы RealLab! Embedded Linux осуществляется через обслуживание, которое включает обновления и модификации в соответствии с планом улучшений и запросами клиентов, консультации по вопросам эксплуатации системы, а также предоставление технической поддержки.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании,
- помощь в настройке ручных обновлений,
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки и работы,
- пояснение функционала модулей ОС, помощь в эксплуатации,
- предоставление документации,
- помощь в сопровождении автоматических обновлений.

3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ОС

Выявленные в процессе эксплуатации ОС неисправности могут быть устранены следующими способами:

- техническая поддержка,
- устная консультация специалиста технической поддержки по запросу пользователя,
- удаленное подключение к панели администратора системы специалистом,
- обновление версии ОС.

При возникновении проблемы или сбой в ОС, заказчик направляет запрос, содержащий тему запроса, описание проблемы. Запросы от Заказчика, связанные с функционированием ОС поступают на электронную почту support@reallab.ru.

В случае возникновения проблем или сбоев в работе операционной системы, заказчик отправляет запрос, включающий описание проблемы.

Запросы, связанные с функционированием ОС, направляются на электронную почту support@reallab.ru.

Запросы могут касаться предоставления информации и обслуживания, наличия проблем, которые привели к остановке работы ОС, или потребности в развитии и доработке ОС.

После получения, запрос поступает к сотруднику, ответственному за техническую поддержку, который обрабатывает его в соответствии с действующим регламентом.

По итогам обработки запроса заказчик получает необходимые рекомендации, целью которых является помощь в решении возникшего вопроса.

Сотрудник, ответственный за техническую поддержку, делает все необходимые записи в системе учета.

Для оценки качества работы технической поддержки заказчику предлагается пройти опрос, где он может оставить обратную связь и свои пожелания. Все пожелания заказчиков рассматриваются и используются для улучшения процесса технической поддержки.

4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОС

В операционной системе постоянно внедряются новые функции, оптимизируется использование серверных ресурсов, обновляются пакеты и расширяется функционал для взаимодействия с внешними системами. Пользователи могут участвовать в улучшении ОС, отправляя свои предложения на электронную почту технической поддержки по адресу support@reallab.ru. Каждое предложение будет рассмотрено, и, если оно будет признано полезным, соответствующие изменения будут внедрены в ОС.

5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Для оказания технической поддержки ОС выделен единый номер технической +7 (495) 26-66-700 (доб. 409).

Также пользователи ОС могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@reallab.ru.

6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Персонал, обеспечивающий работу ОС на рабочих местах пользователей.

Пользователи RealLab! Embedded Linux должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя и с операционными системами семейств Linux. Для работы с операционной системой пользователю необходимо изучить следующую документацию:

- Руководство пользователя RealLab! Embedded Linux ОС;
- Руководство по эксплуатации ПЛК NLScon-A40 с операционной системой RealLab! Embedded Linux.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ОС, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Продвинутое знание ОС Linux и сетевых технологий;
- Продвинутое знание ядер Linux и особенности их компиляции;
- Знание функциональных возможностей ОС и особенностей работы с ней;
- Знание схемотехники и особенностей работы компонентов ПЛК.

Специалисты, осуществляющие модернизацию ОС, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

7. АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ

Фактический адрес размещения инфраструктуры: г. Таганрог, ул. Биржевой спуск 8.

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Таганрог, ул. Биржевой спуск 8.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: г. Таганрог, ул. Биржевой спуск 8.