

**ДИСПЕТЧЕР ПОДКЛЮЧЕНИЙ
ВИРТУАЛЬНЫХ РАБОЧИХ МЕСТ ТЕРМИДЕСК
ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**

Листов 6

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.....	3
1.1 Передача дистрибутива Заказчику.....	3
1.2 Техническая поддержка Заказчика.....	3
1.3 Обновление и модернизация.....	4
1.4 Услуги при внедрении.....	4
2 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ.....	5
3 ИНФОРМАЦИЯ О ПРОИЗВОДИТЕЛЕ.....	6

1 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Настоящий документ представляет собой описание процессов жизненного цикла программы для ЭВМ «Диспетчер подключений виртуальных рабочих мест Термидеск» (далее – Термидеск).

Владельцем интеллектуальных прав собственности на программное обеспечение (ПО) Термидеск является общество с ограниченной ответственностью «УВЕОН — ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ», оставляющее за собой право вносить изменения в данное ПО для улучшения его характеристик.

Поддержание жизненного цикла Термидеск осуществляется за счет сопровождения и включает в себя следующие процессы:

- Техническая поддержка Заказчика;
- Обновление и модернизация;
- Услуги при внедрении.

Указанные процессы реализуются посредством:

- Консультирования специалистов, обслуживающих и эксплуатирующих Термидеск, по телефону, по электронной почте или по письменному запросу;
- Обеспечение Заказчиков исправлениями Термидеск по мере их выхода;
- Обеспечение Заказчиков новыми версиями Термидеск;
- Обеспечение Заказчиков изменениями и дополнениями к документации.

1.1 Передача дистрибутива Заказчику

После заключения Лицензионного договора Заказчик получает простую неисключительную лицензию на право использования программы для ЭВМ «Диспетчер подключений виртуальных рабочих мест Термидеск». Поставка дистрибутива Термидеск осуществляется путем передачи Заказчику установочных файлов, документации и электронных ключей, необходимых для эксплуатации Термидеск.

1.2 Техническая поддержка Заказчика

Для получения технической поддержки, уполномоченное лицо Заказчика должно отправить запрос в службу приема обращений производителя. Уполномоченное лицо Заказчика — это представитель Заказчика, имеющий адрес электронной почты в домене Заказчика и обладающий идентификатором Заказчика, присвоенным производителем.

Техническая поддержка в приоритетном режиме оказывается только при действующем договоре поддержки в течение определенного календарного периода с момента

покупки. Техническая поддержка в обычном режиме оказывается всем при условии отсутствия приоритетных запросов.

В рамках технической поддержки Заказчикам оказываются следующие услуги:

- Прием обращений от уполномоченных лиц Заказчика;
- Консультирование уполномоченных лиц Заказчика по работе с Термидеск;
- Разрешение инцидентов, возникающих в процессе эксплуатации Термидеск;
- Выполнение регламентных работ, направленных на обеспечение заданного уровня надежности функционирования Термидеск;
- Доработка Термидеск с целью совершенствования эксплуатационных характеристик;
- Проведение модификации Термидеск с целью улучшения функциональных характеристик или для соответствия изменениям нормативно-правовых актов;
- Анализ функционирования Термидеск, на основе данных журналированных событий, предоставленных Заказчиком.
- Помощь в установке Термидеск;
- Интеграция Термидеск в существующую информационно-коммуникационную инфраструктуру Заказчика;
- Помощь в настройке и администрировании Термидеск;
- Инструктаж по использованию Термидеск и помощь в эксплуатации;
- Предоставление актуальной эксплуатационной документации Термидеск;
- Исполнение гарантийных обязательств.

1.3 Обновление и модернизация

Обновление и модернизация Термидеск постоянно осуществляется производителем в следующих основных направлениях:

- Устранение ошибок, выявляемых специалистами производителя и Заказчиком в ходе эксплуатации Термидеск;
- Разработка новых версий Термидеск с целью совершенствования функционала.

1.4 Услуги при внедрении

Производитель оказывает услуги по внедрению Термидеск в информационно-коммуникационную инфраструктуру Заказчика, а также настройку, тестирование и базовое администрирование Термидеск.

2 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

С целью обеспечения поддержки Заказчиков производитель привлекает в работу специалистов следующих направлений:

- Специалист технической поддержки пользователей — консультирование Заказчиков Термидеск по вопросам эксплуатации и обновлению (по телефону, по электронной почте). Сбор информации об ошибках в процессе эксплуатации Термидеск представителями Заказчика.
- Тестировщик ПО — выявление и устранение ошибок, выявленных в Термидеск.
- Программист — разработка новых версий Термидеск с целью расширения функционала.

Представитель Заказчика, сопровождающий Термидеск, должен обладать навыками администрирования ОС на базе ядра GNU/Linux и разбираться в технологиях виртуализации серверов стандартной архитектуры.

Пользователь Термидеск должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне «Пользователь».

3 ИНФОРМАЦИЯ О ПРОИЗВОДИТЕЛЕ

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «УВЕОН — ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»
Сокращенное наименование	ООО «УВЕОН»
Юридический адрес	119415, г. Москва, проспект Вернадского, дом 41, строение 1, 6 этаж, помещение I, комната 21
Почтовый адрес	119415, г. Москва, проспект Вернадского, дом 41, строение 1, офис 645а
Веб-сайт	http://uveon.ru/
Email	info@uveon.ru
Email технической поддержки	support@uveon.ru
Телефон	+7 (495) 975-1-975
ОГРН	1187746049457
ИНН / КПП	9729237371 / 772901001
Расчётный счет	40702810602830003256
Банк	АО "АЛЬФА-БАНК"
БИК банка	044525593
Корреспондентский счет	30101810200000000593 в ГУ БАНКА РОССИИ ПО ЦФО
Классификаторы в статистическом регистре	ОКПО 23811505 ОКАТО 45268581000 ОКТМО 45324000000 ОКОГУ 4210014 ОКФС 16 ОКОПФ 12300 ОКВЭД 62.01