

ALTUERA

Описание процесса сопровождения ПО «SmartCPD»

Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию и является собственностью ООО "Альтуэра". Копирование, распространение и воспроизведение, как полностью, так и частично, без письменного согласия со стороны ООО "Альтуэра" запрещено.

Содержание

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	2
2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО.....	2
3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ПРОЦЕССЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО 2	
4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО.....	3
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО.....	3
6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	3

1. Термины и сокращения

Термин	Определение
ПО	Программное Обеспечение «SmartCPD»
Разработчик	Правообладатель Программного Обеспечения «SmartCPD»
Заказчик	Юридическое лицо, заключившее договор технической поддержки с Разработчиком и получившее доступ к Программному Обеспечению «SmartCPD»

2. Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла облачного ПО осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизации ПО в соответствии с планом доработок и заявками клиентов, консультации по вопросам эксплуатации облачного ПО.

В рамках технической поддержки облачного ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании приложения;
- обеспечение бесперебойного доступа к облачному ПО;
- обновление ПО в облаке;
- устранение ошибок при некорректном обновлении;
- объяснение функциональности ПО и поддержка его эксплуатации.

3. Устранение неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО могут быть исправлены следующими способами:

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

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, описание запроса и снимок экрана с неисправностью (при наличии).

Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошёл сбой у одного пользователя со стороны Заказчика;
- Массовый инцидент – произошёл сбой, повлёкший за собой потерю работоспособности ПО у значительного числа пользователей со стороны Заказчика;

- Консультация – запрос на предоставление информации по ПО;
- Запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО под нужды Заказчика.

Запрос направляется Заказчиком либо пользователями Заказчика через клиентский портал Техподдержки Альтуэра <https://hd.altuera.com/otrs/customer.pl>, либо через электронную почту sd@altuera.com, либо через виджеты (WhatsApp, Telegram, Чат на сайте) на сайте <https://ru.altuera.com/>, либо по номеру телефона, указанному в договоре на техподдержку.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный идентификатор.

После разрешения запроса Разработчик на портале Техподдержки Альтуэра меняет статус запроса на "Решение предоставлено" с указанием комментария к нему.

Разработчик имеет право обращаться за уточнением информации по запросу в случаях, когда указанной информации недостаточно для разрешения запроса.

4. Совершенствование ПО

ПО регулярно обновляется: оптимизируется использование вычислительных ресурсов, дополняется протокол взаимодействия, внедряется новая функциональность. Новые версии ПО предоставляются Заказчикам в рамках договора технической поддержки.

Пользователь может направить предложение по усовершенствованию ПО на электронную почту sd@altuera.com.

5. Техническая поддержка ПО

Запросы на техническую поддержку могут направляться в Telegram бота [@altuera_support_bot](https://t.me/altuera_support_bot) либо по номеру телефона, указанном в договоре на техническую поддержку.

6. Информация о персонале

Для администрирования ПО необходимо ознакомиться с документом "Руководство пользователя SmartCPD", с документом "Описание функциональных характеристик SmartCPD".

Для обеспечения надлежащей поддержки ПО в команде Разработчика присутствуют специалисты:

- Разработчики: со знанием языка программирования языков Python (Flask, sqlalchemy), JavaScript (Vue), Lua, опытом разработки ПО с использованием протоколов SIP, RTP, опытом работы с СУБД Postgres

- Системные администраторы с опытом работы и администрирования ОС Linux, Docker, СУБД Postgres, со знанием средств восстановления БД и мониторинга производительности серверов.