**ALTUERA**

Описание процесса сопровождения ПО SmartIVR

|  |
| --- |
| К системе обработки голосовых взаимодействий |

СОСТАВИТЕЛЬ: ООО «АЛЬТУЭРА»

Автор: Шведов Антон

Дата: 01.10.2021

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

[Содержание 2](#_Toc83983176)

[1 Термины и сокращения 3](#_Toc83983177)

[2 Поддержание жизненного цикла ПО 3](#_Toc83983178)

[3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО 3](#_Toc83983179)

[4 Совершенствование ПО 4](#_Toc83983180)

[5 Техническая поддержка ПО 4](#_Toc83983181)

[6 Информация о персонале 4](#_Toc83983182)

# Термины и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Определение |
| ПО | Программное Обеспечение SmarIVR |
| Разработчик | Правообладатель Программного Обеспечения SmarIVR |
| Заказчик | Юридическое лицо, заключившее договор технической поддержки с Разработчиком и получившее доступ к Программному обеспечению SmarIVR |

# Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счёт сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

* помощь в установке ПО;
* помощь в настройке и администрировании ПО;
* помощь в установке обновлений ПО;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
* пояснение функциональности ПО, помощь в эксплуатации ПО;
* общие консультации по выбору серверной конфигурации и серверного программного обеспечения, необходимых для эксплуатации ПО.

# Устранение неисправностей, выявленных в ходе 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, повлекший 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, Вебчат) 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.

# 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.

# Техническая поддержка ПО

Запросы на техническую поддержку могут направляться на электронную почту sd@altuera.com, через виджеты на сайте <https://ru.altuera.com/> (WhatsApp, Telegram, Вебчат), либо по номеру телефона, указанном в договоре на техническую поддержку.

# Информация о персонале

Для администрирования ПО необходимо ознакомиться с документом "Описание процесса установки SmartIVR" (настройки логирования, настройки компонент) и с документом "Описание функциональных характеристик SmartIVR".

Для обеспечения надлежащей поддержки ПО в команде Разработчика присутствуют специалисты:

* Разработчики: со знанием языка программирования языков Scala, Java, JavaScript (TypeScript), языка выполнения правил (Drools), языка описания скрипта IVR (SCXML), средств Apache Tomcat.
* Системные администраторы с опытом работы с ОС Linux. СУБД, PostgreSQL, Tomcat, Systemctl, со знанием средств восстановления БД и мониторинга производительности серверов.