

ALTUERA

Описание процесса сопровождения ПО «VideoChat»

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.



ALTUERA

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	4

1. Термины и сокращения

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

2. 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.

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

6. Информация о персонале

Для администрирования ПО необходимо ознакомиться с документом "Описание процесса установки VideoChat", с документом "Описание функциональных характеристик VideoChat", а также с руководствами администратора и пользователя VideoChat.

Для обеспечения надлежащей поддержки ПО в команде Разработчика присутствуют специалисты:

- Разработчики: со знанием языка программирования языков Scala, Java, JavaScript (TypeScript), опытом разработки ПО с использованием протоколов MQTT, HTTP(S), опытом работы с СУБД MongoDB
- Системные администраторы с опытом работы и администрирования ОС Linux, СУБД MongoDB, nginx, Prometheus, Grafana, ActiveMQ со знанием средств восстановления БД и мониторинга производительности серверов, опытом настройки и отладки сетевых конфигураций семейства протоколов WebRTC.