

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ERA LINK

УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ERA LINK

Оглавление

Термины и сокращения.....	3
Поддержание жизненного цикла ПО.....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	3
Совершенствование ПО.....	4
Техническая поддержка ПО.....	4
Информация о персонале.....	4

Термины и сокращения

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

Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счёт сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизация ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по электронной почте, телефону, через мессенджеры или чат на сайте).

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, 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.

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 Eralink" (настройки логирования, настройки компонент) и с документом "Описание функциональных характеристик Eralink".

Для обеспечения надлежащей поддержки ПО в команде Разработчика присутствуют специалисты:

- Разработчики, со знанием языка программирования Scala, опытом работы с СУБД PostgreSQL и Apache ZooKeeper.
- Системные администраторы с опытом работы с ОС Linux. СУБД PostgreSQL, со знанием средств восстановления БД и мониторинга производительности серверов.