ООО «АЛЬФАМАТИКА»

Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения

Разработка, сопровождение, устранение неисправностей и совершенствование ПО

Программный продукт	«АЛЬФАМАТ: Видеоконсультант»
Реквизиты документа	Редакция 1.0 • 22 октября 2026 года

1. Общие сведения

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «АЛЬФАМАТ: Видеоконсультант», включая развитие функциональности, тестирование, выпуск обновлений, устранение неисправностей, консультирование пользователей и сопровождение внедренных экземпляров.

Разработка и поставка осуществляются ООО «Альфаматика». Взаимодействие с заказчиками по вопросам сопровождения строится на основании согласованного договора и предусмотренных им каналов обращения.

2. Основные стадии жизненного цикла

Стадия	Основные действия	Результат
Анализ требований	Сбор пожеланий и требований заказчиков, оценка изменения функций и интеграций.	Согласованные требования / задача.
Разработка	Проектирование и изменение серверных, клиентских и модульных компонентов.	Программные изменения.
Контроль качества	Функциональная проверка, тестирование интеграций и ключевых сценариев.	Результаты проверок.
Выпуск версии	Формирование комплекта поставки, описание изменений и подготовка инструкций.	Релиз и документация.
Развертывание	Установка и настройка компонентов, проведение приемочных проверок.	Работоспособный экземпляр.
Эксплуатация	Контроль работы и выполнение пользовательских операций.	Оказание услуг клиентам.
Сопровождение	Обработка инцидентов, обновления и консультации.	Восстановление и развитие системы.

3. Порядок приема и обработки обращений

1. Получение обращения от пользователя или представителя заказчика через предусмотренный договором канал поддержки.
2. Регистрация обращения в системе учета заявок либо установленном журнале с фиксацией даты, затронутого компонента и описания проявления.
3. Первичная квалификация: консультация, запрос на настройку, инцидент, ошибка ПО или предложение по развитию.
4. Назначение ответственного специалиста и определение приоритета с учетом влияния на доступность сервиса.
5. Диагностика проблемы с анализом конфигурации, журналов, сетевого взаимодействия и воспроизводимого сценария.
6. Устранение причины, предложение обходного решения либо передача в разработку для подготовки исправления.
7. Проверка результата и фиксация выполненных работ, информирование заявителя, закрытие обращения.

4. Устранение неисправностей

4.1. Выявление и диагностика

Источниками сведений о неисправностях служат обращения пользователей, сообщения администраторов, результаты мониторинга и тестирования. Для анализа фиксируются версия компонента, время возникновения ошибки, действия пользователя, сетевые условия, сообщения об ошибках и диагностические журналы при наличии.

4.2. Восстановление работоспособности

Способ устранения определяется характером неисправности. Возможные меры: изменение некорректных настроек, восстановление соединения, перезапуск программного компонента, восстановление из проверенной резервной копии, обновление совместимых компонентов или установка исправленной версии. Любые изменения в продуктивной среде должны выполняться уполномоченными специалистами с учетом рисков простоя и потери данных.

4.3. Подтверждение устранения

После выполнения исправления проводится повторная проверка проблемного сценария и связанных критических функций: подключения оператора, видеосвязи, обработки обращения и доступности необходимых интеграций. Результат фиксируется в учетной записи обращения.

5. Совершенствование и выпуск обновлений

1. Сбор предложений по функциональности и замечаний по эксплуатации.
2. Анализ влияния изменений на сервер, АРМ оператора, терминалы и подключаемые модули.
3. Реализация изменений и внутреннее тестирование.

4. Подготовка новой версии с описанием изменений и требований совместимости.
5. Планирование развертывания и резервного копирования данных и конфигурации.
6. Установка обновления в установленное окно сопровождения, контроль работоспособности и возможность возврата к поддерживаемому состоянию.
7. Актуализация пользовательской и технической документации.

6. Сопровождение и техническая поддержка

В рамках сопровождения могут выполняться консультации администраторов и операторов, удаленная диагностика по согласованию с заказчиком, анализ технических ошибок, установка исправлений, обновления и настройка интеграций. Конкретный объем работ, время реакции и режим доступности поддержки устанавливаются договором и не являются универсальными для всех поставок.

При передаче диагностических сведений обеспечивается ограничение доступа и соблюдение требований к защите данных заказчика. Сервисный доступ предоставляется только уполномоченным специалистам. Общие каналы связи: info@alphamatica.ru, +7 (495) 249-00-50.

7. Персонал, необходимый для обеспечения жизненного цикла

Функциональная роль	Компетенции и ответственность
Разработчик ПО	Разработка и исправление серверных/клиентских компонентов, анализ дефектов.
Инженер тестирования	Проверка исправлений, сценариев видеосвязи, маршрутизации и интеграций.
Инженер внедрения / системный администратор	Развертывание, конфигурация, диагностика серверной и сетевой среды.
Специалист технической поддержки	Регистрация и анализ обращений, консультирование, сопровождение пользователей.
Ответственный за выпуск версии	Согласование состава изменений, контроль релизной документации и передачи в сопровождение.

Перечислены необходимые функции и компетенции, а не утвержденная численность штатных единиц. В небольших проектах отдельные функции могут совмещаться специалистами надлежащей квалификации. Фактическое кадровое обеспечение подтверждается внутренними документами организации.

8. Управление изменениями, резервирование и завершение эксплуатации

Изменения версий и конфигураций фиксируются в системе учета. Перед обновлением создаются резервные копии и проверяется возможность восстановления. При выводе ПО из эксплуатации данные выгружаются или удаляются по договору и применимым требованиям.