

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО «Facecast»

Оглавление

1. Общая информация	2
2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Facecast»	3
3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей	5
Условия предоставления услуг технической поддержки	5
Каналы доставки запросов в техническую поддержку:	6
Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	6
Разрешение запросов в техническую поддержку	7
4. Персонал для поддержания жизненного цикла	7
Сотрудники и компетенции у Правообладателя - ООО «Фейскаст.про»	7
5. Контактная и юридическая информация производителя программного обеспечения	7

1. Общая информация

«**Facecast**» — программное обеспечение, предназначенное для создания медиа-платформы для проведения онлайн-трансляций видео в прямом эфире, его записей и предварительно загруженного видео.

Особенности «Facecast»

Динамическая система балансировки раздачи контента определяет наилучший доступный сервер на основе множества параметров, учитывая загрузку отдельных сегментов, собственную загрузку сервера, задержки до запрашивающей стороны и остальные функции современной специализированной Content Delivery Network.

Технически взаимодействие с вещателями и зрителями осуществляется с использованием протоколов RTMP для приема и HTTP/HTTPS/HLS для раздачи видеоконтента.

Трансляция, запись и хранение прямого эфира

Мы принимаем материал с разрешением 720p/1080p/2K/4K, при этом на устройстве зрителя будет автоматически установлено оптимальное качество видео — от необходимого минимума для просмотра в мобильных сетях до оригинала.

Это позволяет просматривать контент на устройствах разных классов, от смартфонов в сетях 2G до современных экранов с высоким разрешением на выделенных интернет-каналах.

Запись потока ведется автоматически, контент хранится на наших серверах и доступен для скачивания организатору трансляции в личном кабинете.

Пауза и перемотка эфира DVR

Во время просмотра прямого эфира зритель может поставить трансляцию на паузу, перемотать видео на любой момент, а затем вернуться к просмотру в реальном времени. Функцию DVR можно отключить, если необходимо.

Доступ к трансляциям с любого устройства

Трансляции доступны зрителям с любой операционной системой и любым устройством без дополнительной установки программ и расширений. Чтобы приступить к просмотру, нужно перейти по ссылке в браузере.

Встраивание на сайт

Мы даем возможность встроить плеер с полным набором возможностей на сайте заказчика.

2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Facecast»

ПО «Facecast» может быть поставлено заказчику двумя способами:

Облачное решение — ПО «Facecast» и его данные размещаются на серверах Правообладателя ПО «Facecast». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Серверное решение — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Facecast» на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий ПО «Facecast» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий ПО «Facecast», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО «Facecast».

Поддержание жизненного цикла «Facecast» (далее – Платформы) обеспечивается за счет сопровождения платформы, включающего в себя следующие процессы:

- Настройка Платформы под запросы клиента;
- Техническая поддержка пользователей Платформы;
- Исправление ошибок в работе Платформы;
- Проведение модернизации Платформы в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей;
- Восстановление данных Платформы.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы Платформы: обращение по электронной почте, обращение по телефону, база знаний Платформы;
- Обновление Платформы по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях Платформы;
- Устранение ошибок в работе Платформы.

Сопровождение и обновление Платформы необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы Платформы в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением;
- Обеспечение гарантий корректного функционирования Платформы и дальнейшего развития её функционала;
- Обеспечение осуществления консультирования пользователей по вопросам работы Платформы и технической поддержки пользователей;
- Внедрение новых функций Платформы.

Жизненный цикл платформы характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития Платформы с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

Информация о совершенствовании ПО «Facecast»

Совершенствование программного обеспечения касается улучшения, оптимизации и адаптации ПО «Facecast» к новым условиям или требованиям после его первоначального выпуска. Это может быть связано как с корректировкой ошибок, так и с добавлением новых функций, улучшением производительности или обеспечением совместимости с новыми технологиями.

Описание процессов совершенствования ПО «Facecast»:

- Сбор и анализ обратной связи:
 - Пользовательский фидбек: сбор отзывов и предложений от пользователей по поводу функционала, производительности или удобства использования ПО.
 - Мониторинг ошибок: автоматический сбор информации о сбоях и ошибках в ПО.
- Планирование обновлений:
 - Определение приоритетов: решение, какие улучшения следует внедрить в первую очередь на основе анализа обратной связи, оценки рисков и стратегических целей.
 - Создание роудмапа: планирование последовательности релизов и определение основных характеристик каждого обновления.
- Разработка и тестирование:

- Реализация изменений: внесение изменений в код ПО согласно плану обновлений.
- Тестирование: проверка нового кода на наличие ошибок, а также проверка соответствия новой функциональности требованиям.
- Документирование изменений:
 - Подготовка релизных заметок: описание нововведений, исправленных ошибок и других изменений в новой версии ПО.
 - Обновление документации пользователя: инструкции, руководства и FAQ могут требовать обновления в связи с изменениями в ПО.
- Релиз обновления:
 - Внедрение: предоставление обновленной версии ПО пользователям. Включает в себя предоставление ссылок на скачивание новой версии.
 - Информирование пользователей: уведомление пользователей о доступности новой версии и ее ключевых особенностях.
- Пост-релизный мониторинг:
 - Отслеживание проблем: быстрое выявление и реагирование на любые новые проблемы, которые могут возникнуть после релиза.
 - Анализ удовлетворенности: определение того, насколько успешно было обновление и что можно улучшить в следующем релизе.

Процесс совершенствования ПО «Facecast» является постоянным, команда разработки активно взаимодействуют с пользователями, чтобы убедиться, что их продукт соответствует изменяющимся потребностям и ожиданиям.

3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей

Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации Платформы. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Помощь в настройке и администрировании Платформы;
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы Платформы;
- Описание функционала и помощь в эксплуатации Платформы;
- Предоставление актуальной документации по настройке/работе Платформы;
- Общие консультации по пользованию Платформы.

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

- обновление Платформы;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу

пользователя.

Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку:

В случае возникновения неисправностей в работе Платформы, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть направлен следующими способами:

- по электронной почте на электронный адрес help@facecast.net
- по телефону +7 (495) 870-30-80

Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при направлении запроса на техническую поддержку должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Платформы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Платформы.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от заказчика, связанные с функционированием Платформы. После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на “Обработано”, и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

Разрешение запросов в техническую поддержку

Все запросы рассматриваются 7 дней в неделю круглосуточно, ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются в течение 24 часов с момента обращения.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у Правообладателя - ООО «Фейскаст.про»

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Backend-разработка	Разработка серверной части ПО на языках Golang и JavaScript.	2
2	Frontend-разработка	Разработка клиентской (web) части приложения на языках JavaScript, HTML, CSS с использованием библиотеки React.	2
3	Тестировщики	Опыт проведения регрессионного, интеграционного и нагрузочного тестирования,	1
4	Техническая поддержка	Приём обращений, анализ работоспособности и причин деградации сервиса, сбор информации об инцидентах и эскалация до ответственных сотрудников.	2
5	Дизайнер UX/UI		1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО «Фейскаст.про».

5. Контактная и юридическая информация производителя программного обеспечения

Юридическая информация

- Полное наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Фейскаст.про»;
- Краткое наименование организации: ООО «Фейскаст.про»;
- Адрес: 109387, г. Москва, ул. Ейская, д. 4, стр. 2;
- ОГРН: 1157746980050;
- ИНН: 7723414775.

Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: <https://facecast.net>
- Телефон: +7 (495) 870-30-80
- Email: help@facecast.net

График работы службы технической поддержки:

- Круглосуточно.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, г. Москва, ул. Ейская, д. 4, стр. 2

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, г. Москва, ул. Ейская, д. 4, стр. 2

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, г. Москва, ул. Ейская, д. 4, стр. 2

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, г. Москва, ул. Ейская, д. 4, стр. 2;

Российская Федерация, г. Москва, ул. Бутлерова, д. 7;

Российская Федерация, г. Москва, ул. Нижегородская, д. 32А