

Поддержание жизненного цикла SurrFaces ArtPlayer

ООО «СЮРРФЕЙСЕЗ». Android-приложение SurrFaces ArtPlayer 0.8.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «СЮРРФЕЙСЕЗ»

А. В. Антоневи́ч

Утверждается электронной подписью. Дата утверждения определяется датой подписания электронной подписью.

1. Организация работ

Правообладатель организует разработку, исправление ошибок, подготовку выпусков, распространение и техническую поддержку программы. Работы выполняются дистанционно в Российской Федерации.

В сопровождении участвуют два ответственных лица:

Роль	Ответственный	Обязанности
Руководство продуктом и поддержкой	Антоневи́ч Александр Викторович, генеральный директор	Приоритеты развития, условия использования, взаимодействие с заказчиками, организация поддержки и утверждение выпуска; управление выдачей лицензионных ключей в применимых лицензионных схемах
Разработка и техническое сопровождение	Яковлев Даниил Евгеньевич, программист	Анализ технических обращений, исправление программных ошибок, сборка и проверка обновлений, подготовка технических сведений и материалов эксплуатации

Рабочее место разработчика, исходный код и средства сборки находятся в Санкт-Петербурге. Ответственные выполняют работы из своих рабочих мест на территории РФ. Фактические адреса размещения разработчика и службы поддержки приведены в непубличном адресном приложении «Инфраструктура разработки, распространения и сопровождения SurrFaces ArtPlayer», раздел 1.1. Приложение предоставляется вместе с настоящим порядком в закрытой части заявления. В общедоступную копию порядка домашние адреса и кадровые первичные документы не включаются.

Компетенции технического сопровождения включают разработку Android-приложений, работу со средствами сборки, сетевыми протоколами светового управления, диагностикой и пользовательскими данными программы. Руководитель отвечает за организационные и лицензионные вопросы. Дипломы, аттестации или дополнительный штат настоящим документом не заявляются.

1.1. Подготовка персонала

Подготовка ответственных за сопровождение организуется в рамках настоящего порядка. Перед самостоятельной работой с обращениями сотрудник изучает актуальное руководство пользователя, функциональное описание, порядок выпуска и сведения о поддерживаемой среде. Разработчик обеспечивает техническое ознакомление с изменениями выпуска, порядком воспроизведения неисправностей и диагностикой затронутых функций; руководитель обеспечивает ознакомление с условиями использования и правилами взаимодействия с заказчиками.

При выпуске изменений ответственные знакомятся с описанием новых функций и ограничений. Для новой либо измененной операции используются актуальная документация и разбор типового сценария; при необходимости проводится демонстрация на доступном тестовом устройстве. Обнаруженные пробелы отражаются в документации или в рабочих материалах сопровождения. Дополнительные сотрудники допускаются к обращениям после ознакомления с этими материалами и правилами конфиденциальности.

Обязательное наличие внешней сертификации или отдельного учебного подразделения этим порядком не устанавливается. Указанная организация подготовки действует с момента утверждения порядка и не является заявлением о проведенных ранее учебных мероприятиях.

2. Обращения пользователей

Канал поддержки - support@surrfaces.com. Обращения обрабатываются в рабочее время компании. Круглосуточная поддержка и единый гарантированный срок ответа не устанавливаются; специальные условия могут быть предусмотрены договором с заказчиком.

В обращении рекомендуется указывать версию и сборку ArtPlayer, модель устройства и Android, описание ожидаемого и фактического поведения, шаги воспроизведения, относящиеся к проблеме сообщение или снимок экрана. Для сетевого вывода дополнительно полезны тип получателя, протокол и схема соединения без паролей и иных секретов.

Первичное рассмотрение определяет, относится ли вопрос к использованию, настройке среды, ошибке программы или предложению развития. Организационные и коммерческие вопросы рассматривает руководитель; технические - разработчик. При необходимости запрашиваются только сведения, относящиеся к конкретной неисправности.

3. Исправление ошибок

Техническое обращение анализируется по версии и условиям возникновения. При воспроизводимой ошибке определяются затронутые функции, способ исправления и приоритет. Ошибки, препятствующие запуску, сохранению данных или основным сценариям, рассматриваются прежде улучшений, не препятствующих эксплуатации.

Исправление проверяется в затронутом сценарии и в связанных основных действиях. До выпуска обновления пользователю при наличии безопасного способа может быть предложено временное решение. Рекомендация удалить данные или переустановить приложение допускается только с предупреждением о риске потери материалов и предварительном сохранении доступных копий.

4. Выпуск и распространение обновлений

Новый выпуск получает номер версии и сборки. Для выдаваемого APK фиксируются имя файла, размер и контрольная сумма SHA-256; существенные изменения отражаются в описании выпуска и, когда необходимо, в руководстве. Идентификаторы относятся к конкретному файлу и не переносятся на другой APK с похожим названием.

Разработчик готовит выпуск на рабочей машине в РФ и передает его руководителю для принятия решения о распространении. Текущая версия APK предоставляется через сайт; файл размещается на сервере REG.RU. При распространении через магазины приложений обновления выполняются по процедурам соответствующего магазина. Этот порядок не утверждает, что текущий выпуск уже опубликован во всех магазинах.

Обновление поверх существующей установки требует совместимости идентификатора пакета, подписи и версии. Перед распространением проверяются установка либо обновление в применимом сценарии и основные затронутые функции. Универсальное сохранение всех данных при произвольном переходе между любыми сборками не обещается.

5. Сохранение исходников и выпусков

Рабочие исходники, объектный код и средства сборки хранятся на рабочем компьютере Д. Е. Яковлева в РФ. Выдаваемый пользователям APK размещается на REG.RU. Для восстановления выпуска сохраняются соответствующий исходный срез, необходимые параметры сборки без публикации секретов, APK и сведения о версии. Перед заменой публичного файла сохраняется предыдущий выпуск, необходимый для разбирательства обращений.

Сохранение и восстановление рабочих материалов организуют правообладатель и разработчик. Перед подготовкой выдаваемого выпуска сохраняются исходный срез и параметры его сборки; выдаваемый APK и его идентификаторы сохраняются вместе. Порядок не устанавливает автоматический график резервного копирования и не вводит новые внешние хранилища.

6. Изменение функций и документации

Программа развивается добавлением функций и исправлением существующих. Документация и условия доступа актуализируются в соответствии с выдаваемой версией. Планируемая функция не описывается как реализованная до ее включения в выпуск.

Прошивки контроллеров передаются партнерам способом, предусмотренным отдельным договором. Развитие прошивок и аппаратной серии не означает автоматического включения этих объектов в состав реестровой записи Android-приложения.

При изменении сведений, подлежащих отражению в реестре российского ПО, правообладатель организует их актуализацию по действующей процедуре. Новая сборка того же продукта не именуется автоматически новым самостоятельным программным продуктом; одновременно существенное изменение состава, прав или назначения не скрывается под прежним описанием.

7. Безопасность сопровождения

Доступ к рабочим материалам предоставляется только участвующим в работах лицам. Ключи подписи, учетные данные серверов, закрытые ключи и конфиденциальные исходники не включаются в публичную документацию или обычную переписку с пользователями.

Обращения и диагностические материалы используются в объеме, необходимом для решения конкретного вопроса.

Музыкальный анализ выполняется на смартфоне; аудио не сохраняется, результаты его обработки в текущей реализации никуда не передаются. Это положение не отменяет сетевой передачи светового потока по назначению программы и не распространяется автоматически на будущие версии.