



www.scout-gps.ru

Регламент по сопровождению и поддержке работы с открытым кодом продукта СКАУТ-Трекер

1.0

Содержание

СОДЕРЖАНИЕ	2
ВВЕДЕНИЕ	3
ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПОДДЕРЖКИ.....	4
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. РЕЖИМ РАБОТЫ	4
3. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ	4
4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ	5
5. ПОРЯДОК ВЫПУСКА ОБНОВЛЕНИЙ	5
ИСТОРИЯ ВЕРСИЙ.....	6

Введение

Данный документ направлен на регламентацию взаимодействий при работе с открытым кодом продукта СКАУТ-Трекер.

СКАУТ-Трекер, продукт ГК СКАУТ с открытым кодом, распространяемым под лицензией GPL. Со стороны ГК СКАУТ оказывается поддержка в работе с кодом данного продукта. Рамки поддержки регламентированы данным документом. Поддержка осуществляется через открытого репозитория продукта на веб-сервисе для хостинга проектов [GitHub](#).

Правила оказания поддержки

1. Общие положения

1.1 Услуги по сопровождению и технической поддержке (далее - техническая поддержка) осуществляется группой компаний "СКАУТ".

1.2 Группа сопровождения включает в себя специалистов для поддержки сторонних разработчиков при работе с открытым кодом только в открытом репозитории на GitHub.

1.3 Группа сопровождения оказывает техническую поддержку пользователям в работе с кодом открытого программного продукта СКАУТ-Трекер. В рамках сопровождения и технической поддержки решаются вопросы, определённые данным документом.

1.4 Перед подачей обращения в группу сопровождения рекомендуется изучить доступную информацию по этому вопросу в сопроводительной документации и [базе знаний](#), доступной на [официальном сайте](#). Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или статью.

1.5 Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, следует адресовать соответствующим специалистам - разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п. Для решения других вопросов пользователь может быть перенаправлен в техническую поддержку поставщика

2. Режим работы

2.1. Рассмотрение заявок происходит не реже чем один раз в 14 календарных дней.

2.2. Обращения в группу сопровождения обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется индивидуально, типом запроса и его сложностью.

2.3. Сроки выпуска обновления определяются в процессе анализа поступающих запросов.

3. Круг решаемых задач

3.1. Вопросы улучшения производительности

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Даются рекомендации по использованию встроенных механизмов.

В рамках технической поддержки НЕ» решаются вопросы:

- Рекомендации по выбору оборудования описаны в [базе знаний](#).
- Рекомендации по параметрам настройке описаны в рамках руководства по [настройке](#).
- Не производится непосредственная настройка стороннего ПО.
- Не производится диагностика и нагрузочное тестирование ПО на оборудовании пользователя.

3.2. Технические вопросы

В рамках технической поддержки решаются:

- Анализ предлагаемых решений. Добавление подходящих решений в функционал продукта.
- Инспекция кода, предлагаемых решений.
- Регистрация известных ошибок программного продукта.

В рамках технической поддержки НЕ решаются:

- Анализ предлагаемых решений с точки зрения бизнеса.

3.3. Теоретические вопросы работы с системой

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Производится пояснение функционала модулей продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации.

4. Порядок подачи и обработки обращений

4.1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является обращение на на странице программного продукта СКАУТ-Трекер на ресурсе [Github](#).

4.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для наиболее оперативного решения вопросов, рекомендуется включать следующую информацию в наиболее полной форме:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- Вопрос рекомендуется задавать, используя терминологию, принятую в продукте;
- Тема обращения (должна отражать суть вопроса);
- Последовательность действий, которая предшествовала появлению ошибки;
- Текст ошибки;
- Скриншот ошибки.

4.3. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например Skype, email). Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются.

4.4. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующий раздел документации по продукту, на скачивание руководств.

4.5. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту пользователя.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, в том числе если решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

5. Порядок выпуска обновлений

Решение о выпуске обновления тестовой версии принимается системным аналитиком, на основании анализа предложенных изменений в продукте. Данная версия публикуется на странице тестового приложения в [Google Play](#). По результатам тестирования данной версии менеджером продукта принимается решение о выпуске стабильной версии продукта. Стабильная сборка публикуется на [основной странице продукта в Google Play](#).

История версий

Дата и время	Описание	Автор
08.09.2014	Версия 1.0. Создание документа	Ермолаева Д.