

## Услуги технической поддержки

### 1. Аннотация

Платформа ориентирована на лекторов, которые публикуют обучающие видеоматериалы. Главная цель – обеспечение сохранности материалов авторов от несанкционированного размещения в сети Интернет и иных местах третьими лицами.

### 2. Общие сведения

#### 2.1. Назначение программного обеспечения

ПО «VideoIN» – это платформа, ориентированная на размещение видеоматериалов лекторов со всей России и мира. Сервис акцентирует на безопасности публикуемого контента. Каждое видео индивидуально маркируется уникальным ID подписчика, свободное копирование размещенной информации запрещено, а вход в аккаунт возможен только с одного устройства во избежание передачи материалов третьим лицам.

Платформа включает в себя два доступа – пользовательский интерфейс, с которого возможен просмотр контента и управление собственной подпиской, а также панель администрирования – личный кабинет лектора, где он загружает видеоматериалы, модерировать пользователей, может просматривать расширенные логи действий подписчиков.

#### 2.2. Сведения о разработчике (правообладателе программного обеспечения)

Общество с ограниченной ответственностью «Артефакт Лабс»  
Юридический адрес и адрес разработки: 398001, Липецкая обл, Липецк г, Первомайская ул, дом 78, офис 407  
Телефон: +7 (920) 241-96-27  
E-mail: [info@cubadev.io](mailto:info@cubadev.io)

#### 2.3. Сведения о технической поддержке (время работы: пн-пт 09:00-18:00)

Общество с ограниченной ответственностью «Артефакт Лабс»  
Юридический адрес и адрес разработки: 398001, Липецкая обл, Липецк

г, Первомайская ул, дом 78, офис 407

Телефон: +7 (920) 241-96-27

E-mail: [info@cubadev.io](mailto:info@cubadev.io)

### 3. Техническая поддержка

#### 3.1. Процессы поддержки программных средств

##### 3.1.1. Процесс решения проблем в программных средствах

В результате успешной реализации процесса решения проблем в программных средствах:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем;
- реализация требований к режиму сопровождения устанавливается следующим образом: для промышленного контура: 24 часа 7 дней в неделю и для контуров функционального тестирования: 8 часов 5 дней в неделю.

##### 3.1.2. Процесс решения проблем web-сервиса

В результате успешной реализации процесса решения проблем в web-сервиса:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

## 3.2. Сопровождение и техническая поддержка

Техническая поддержка состоит из:

- руководителя проекта (1 сотрудник) – принимает участие во всех стадиях жизненного цикла в процессах планирования и контроля исполнения проекта, утверждения архитектурных решений, менеджмента и стратегии проекта в соответствии с должностной инструкцией;
- разработчика (1 сотрудник) – принимает участие во всех стадиях жизненного цикла в процессах реализации программного продукта, выпуска версий, тестирования и сопровождения программных средств.

Способы оказания технической поддержки по телефону +7 (920) 241-96-27 или по электронной почте [info@cubadev.io](mailto:info@cubadev.io)