Жизненный цикл и техническая поддержка DreamAgent

Правообладатель: ООО «АПЭРБОТ». DreamAgent. Редакция от 04.09.2026.

Публичная документация. Учетные данные экспертов предоставляются только в отдельном приложении к заявлению.

1. Процессы жизненного цикла

Процесс	Содержание
Требования	Регистрация требований, оценка приоритета, постановка задачи и критериев приемки.
Разработка	Проработка архитектуры, реализация, внутреннее рецензирование кода и обновление документации.
Испытания	Функциональные и регрессионные проверки, проверка миграций, доступа и основных пользовательских сценариев.
Выпуск	Фиксация состава и версии, сборка компонентов, подготовка инструкции и описания изменений.
Эксплуатация	Мониторинг доступности, контроль журналов и обработки, резервное копирование, помощь пользователям.
Совершенствование	Анализ обращений, планирование улучшений, выпуск функциональных и исправительных обновлений.
Завершение поддержки	Уведомление пользователей согласно условиям сопровождения, переход на актуальную версию, экспорт и архивирование данных.

2. Устранение неисправностей

Обращение регистрируется с указанием версии, времени, действий, ожидаемого и фактического результата. Специалист определяет приоритет, собирает диагностические данные без раскрытия секретов, воспроизводит проблему в тестовой среде и определяет причину. После исправления выполняются регрессионные проверки, выпуск исправительной версии или рекомендации по временному решению и контроль результата.

3. Персонал правообладателя

Роль	Необходимая квалификация и задачи
Ответственный за продукт	Анализ требований, приоритеты, согласование приемки и выпусков.
Разработчик	Python/Django, JavaScript/TypeScript/Vue, работа с API и хранилищами; диагностика и исправление кода.
Специалист по тестированию	Пользовательские сценарии, воспроизведение дефектов, регрессионная проверка и контроль версии.
Администратор	Linux, Nginx, базы данных, GNU Make/Screen, резервирование и восстановление.
Техническая поддержка	Регистрация обращений, сбор диагностики, консультации, эскалация разработчикам и контроль закрытия.

Указаны функции персонала ООО «АПЭРБОТ», обеспечивающего сопровождение продукта. Совмещение функций допускается в рамках внутреннего распределения обязанностей; штат заказчика не подменяет поддержку правообладателя.

4. Обновления и резервирование

До изменения версии выполняются резервное копирование базы данных, файлов и необходимых конфигураций, фиксация действующей версии и согласование работ. После обновления применяются миграции и контрольные сценарии. При критическом отказе выполняется восстановление из проверенной резервной копии и возврат к работоспособной версии.

5. Каналы и условия поддержки

Техническая поддержка и организация экспертной проверки: team@aprbot.com. Официальная информация: https://dreamagent.ru/reestr-po. В обращении следует указать DreamAgent, версию, рабочее пространство, время и описание проблемы. Пароли и секреты не включаются в обращение.

Режим обслуживания, время реакции и сроки устранения определяются договором или тарифом. Критические инциденты, угроза данным и безопасности обрабатываются приоритетно. Документ не устанавливает дополнительный безусловный SLA сверх согласованных условий.