Oferta alterpage na obsługę projektową

alterpage

Twój projekt pod naszą opieką

Dobrnęliśmy do końca, to znaczy do momentu w którym Twoja strona internetowa trafiła ze stagingu (środowisko testowe) na tzw. produkcję, a więc pod właściwą domenę (adres www) i jest obecnie dostępna publicznie w internecie. Czy faktycznie jednak można powiedzieć, że to koniec działań i pracy nad nią, a od tej chwili nie wymaga ona już żadnej opieki? Być może w idealnym, zautomatyzowanym świecie, tak by to właśnie wyglądało. Rzeczywistość wygląda jednak inaczej.

Publikacja Twojego projektu rozpoczyna szereg działań, o które powinieneś zadbać sam lub z naszą pomocą, jeśli poważnie podchodzisz do inwestycji jaką właśnie poczyniłeś. Nie wystarczy, że strona zostanie umieszczona na serwerze i przez lata będzie funkcjonować samoistnie w taki sam sposób. Jak wszystko, wymagana ona opieki i regularnego doglądania, a także działań odpowiadających na zmieniającą się technologiczną rzeczywistość. Podobnie jak w przypadku zagadnień związanych z hostingiem i utrzymaniem infrastruktury serwerowej tak i teraz powinieneś rozważyć chociażby monitorowanie procesów zachodzących w ramach projektu, SLA (Service Level Agreement), czyli gwarantowany poziom świadczenia usług, czy chociażby Update'owanie oprogramowania, w którym projekt został napisany.

Niniejsza oferta w szczegółowy sposób prezentuje kwestie, którymi jako wykonawca Twojego projektu możemy się zająć i to, co dzięki temu uda się osiągnąć. Musisz pamiętać, że bez podjęcia jakiejkolwiek decyzji, po wgraniu projektu na serwer przestajemy się nim zajmować. Z naszej strony usługa na wykonanie serwisu została w pełni zrealizowana.

Na kolejnych stronach przedstawiamy i wyjaśniamy na czym polegają poszczególne elementy wchodzące w skład obsługi Twojego projektu po jego premierze. Zależy nam na tym, żeby był on nieustannie dostępny dla użytkowników, gwarantował im bezpieczeństwo podczas korzystania z jego funkcjonalności, a także wystawiał Ci dobrą opinię poprzez swoją bezawaryjność.

Decyzja jakim zakresem działań obsługowych otoczysz swój projekt należy oczywiście do Ciebie, ale pamiętaj, że żaden statek nie zawinął jeszcze bezpiecznie do portu bez czuwającego nad nim kapitana.

alterpage

Spis treści

Monitoring 5-6

SLA 7-8

Środowiska produkcyjne i developerskie 9

Obsługa projektu 10

Update'y projektu 11-12

Gwarancja 13

Support telefoniczny 14

Do zobaczenia po drugiej stronie → → → → → → → → →

MONITORING
MONITORING
MONITORING
MONITORING
MONITORING

Twój projekt jest już dostępny online, więc na początku na pewno będziesz często zaglądać i sprawdzać co się z nim dzieje. Brałeś udział w jego tworzeniu, poświęciłeś budżet na jego stworzenie, jesteś dumny z jego istnienia.

Żeby Twój biznes nadal rósł, swój czas musisz jednak poświęcić na kwestie takie jak spotkania z klientami, negocjacje z dostawcami czy przygotowywanie wycen. Twój projekt jest jedynie kolejnym miejscem prezentacji Twojej oferty i formą kontaktu z potencjalnymi kupującymi. W związku z tym weryfikowanie stabilności i wydajności projektu powinieneś zlecić specjalistom.

W ramach usługi monitoringu podłączymy Twój projekt pod wszystkie możliwe czujniki, które w we właściwym czasie, automatycznie zgłoszą nam wszystkie nieprawidłowości, takie jak np. wygasający certyfikat SSL czy niepoprawne funkcjonowanie skryptów.

Dzięki temu zminimalizowane zostanie ryzyko niedostępności projektu w wyniku awarii lub innej nieprzewidzianej sytuacji. Dodatkowo w ramach monitoringu zaimplementujemy mechanizmy umożliwiające rejestrację wszystkich błędów krytycznych projektu, zarówno wynikających z błędów semantycznych jak i logicznych. **Oznacza to, że każda sytuacja krytyczna będzie odnotowywana w logach projektu, a błędy logiczne projektu są wysyłane do nas.**

Użytkownik projektu zarówno przy błędach semantycznych jak i logicznych zobaczy przyjazną, ostylowaną stronę błędów zamiast białej lub posiadającej wyłącznie odstraszającą informację o błędzie. Strona ta będzie wyświetlać się do momentu gdy błędy nie zostaną wyeliminowane.

SLA

W związku z prowadzonym monitoringiem potrzebna jest możliwie szybka reakcja, której warunki określa dokument, tzw. SLA, czyli Service Level Agreement, co tłumaczone jest jako umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług.

Każde SLA definiowane jest indywidualnie, w zależności od Twojego budżetu i wymagań w kontekście utrzymywanego projektu.

W zakresie wytwarzanego przez nas oprogramowania SLA dotyczy:

• **Zapewnienia poziomu dostępności projektów** – chodzi tu o minimalną liczbę godzin w skali roku, podczas, których projekt jest dostępny i możliwy do użycia przez użytkowników.

Zapewnienie poziomu odbywa się poprzez np.:
- czynności administracyjne związane z bieżącą obsługą systemu - sprawdzanie logów systemowych
- planowe instalowanie aktualizacji
- instalowanie łatek bezpieczeństwa
- naprawianie usterek projektu

• **Rozwiązywania błędów, obsługę zapytań, wdrażanie zmian w projektach** – chodzi tu o czas reakcji na wykryte za pośrednictwem monitoringu lub zgłoszone przez Ciebie lub Twoich użytkowników błędy. Wykryte błędy zawsze podlegają klasyfikacji. W zależności od niej ustala się konkretne czasy na ich naprawę.

• **Przywracania systemu/usługi** – chodzi tu o maksymalne czasy w przypadku wykrycia błędów w systemie od momentu zgłoszenia, do momentu, w którym powinny zostać one usunięte.

• **Wspieranych czynności** - chodzi tu o zlecenia poza usuwaniem błędów, wykonywane w określonych terminach.

• **Warunki obsługi zgłoszeń** - **SLA** definiuje czy nasza dostępność wymagana jest wyłącznie w dni robocze od godziny **9.00 do 17.00**, czy „stand-by" i gotowość do działania są niezbędne przez całą **dobę we wszystkie dni tygodnia (włączając w to wszystkie dni świąteczne)**. Istotnym ustaleniem jest również jak szybko od momentu zgłoszenia w zależności od klasyfikacji zgłoszenia powinny zostać podjęte.

W przypadku braku umowy SLA, mimo najlepszych chęci nie jesteśmy w stanie zagwarantować dostępności, ponieważ w ciągu roku realizujemy kilkadziesiąt projektów i to na nich, a właściwie na ustalonych terminach realizacji, skupiamy się najbardziej.

digital 2gether

Utrzymanie środowisk deweloperskich oraz testowych

na potrzeby procesu zarządzania i rozwoju projektu

Bieżąca obsługa projektu wymaga utrzymywania środowisk, na których w zależności od potrzeb programiści mogą od razu wykonać konieczne prace. Mowa tu o środowiskach:

- **developerskim** – na nim każdy z programistów z osobna wykonuje działania z kodem źródłowym,

- **testowym (tzw. staging)** – na to środowisko dogrywane są zmiany przez wszystkich członków zespołu pracujących przy projekcie.

Utrzymanie ciągłości działania środowisk deweloperskich i testowych jest niezbędne do zachowania ciągłości procesu wytwórczego, który ma kluczowy wpływ na czas reakcji i realizację:

- **prac programistycznych mających na celu rozwiązywanie problemów**
- **prac programistycznych mających na celu opracowanie nowych funkcjonalności**
- **prac programistycznych i administracyjnych mających na celu przeprowadzenie procesów związanych z aktualizacją oprogramowania**
- **prac administracyjnych i programistycznych mających na celu opracowanie i utrzymanie zautomatyzowanych rozwiązań minimalizujących lub całkowicie eliminujących czynnik ludzki i związane tym ryzyko awarii**

obsługa projektu

W ramach obsługi projektu w zależności od jego formy i wymagań, świadczymy usługi rozliczane w ryczałcie w skali miesiąca i wyceniane indywidualnie.

Przykładowe działania w ramach utrzymania projektu to:

- **wprowadzanie/usuwanie/edycja treści w projekcie**
- **wprowadzanie usuwanie produktów**
- **bieżące odpowiadanie na pytania dotyczące funkcjonowania projektu**

czytaj dalej.

update'y projektu

UPDATE...

Regularne aktualizowanie projektów w zakresie najnowszego oprogramowania pozwala na korzystanie z nowych możliwości przede wszystkim w warstwie zabezpieczeń przed atakami i kradzieżą danych. Przestarzałe oprogramowanie projektu i dobra praktyka jego aktualizacji to temat, który musi być poruszony jako istotny z perspektywy długoterminowego funkcjonowania.

W ramach aktualizacji projektu przeprowadzane są następujące czynności:

- **przygotowanie środowiska testowego na potrzeby procesu aktualizacji**
- **weryfikacja poprawności działania projektu w środowisku testowym**
- **oszacowanie zakresu koniecznych prac programistycznych w ramach dostosowania aktualnego stanu projektu do wymagań środowiska po aktualizacji**
- **wprowadzenie niezbędnych modyfikacji w projektu w ramach prac programistycznych w celu dostosowania aktualnego stanu projektu do wymagań środowiska po aktualizacji**
- **weryfikacja poprawności działania projektu w środowisku testowym po aktualizacji**

Najbezpieczniej dla Twojego projektu będzie gdy powierzysz nam wykonywanie małych, częstych update'ów – tzw. **minor upadate**, podnosząc PHP np. z wersji 7.2.10 na 7.2.11.

Co jakiś czas, warto aby Twój projekt otrzymał większą aktualizację czyli tzw. **major update** podnosząc np. PHP o pełną, wyższą wersję (np. z 5.6 na 7.3). Takie działania nie są jednak częścią oferty abonamentowej i podlegają indywidualnej wycenie.

Nie musisz martwić się o śledzenie nowinek technicznych. Wraz z premierą najnowszej wersji oprogramowania, sami zgłosimy się do Ciebie z propozycją dotyczącą upgrade'u.

Gwarancja

Po uruchomieniu Twojego projektu na produkcji i podpisaniu przez Ciebie protokołu odbioru otrzymujesz 90 dni na zgłaszanie wszystkich błędów, które występują w ramach określonego w umowie zakresu funkcjonalności. Jednym słowem, jeśli jakaś funkcjonalność nie działa tak jak powinna i zgłosisz nam to w ciągu 3 miesięcy od uruchomienia projektu online poprawimy ją w ramach otrzymanego wynagrodzenia. Wszystko co zostanie zgłoszone po upływie tego czasu traktowane będzie jako zmiana, czyli nowe zlecenie wyceniane na podstawie osobnej wyceny.

Poprzez swoje działania możesz również doprowadzić do utraty gwarancji. Jeśli okaże się, że chcesz wybrać hosting zewnętrzny, na który może wejść każdy autoryzowany przez Ciebie programista nie możemy brać odpowiedzialności za jego czyny. Podobnie sytuacja wygląda wówczas, gdy decydujesz się hostować projekt u nas, ale prosisz o nadanie dostępów do swojego podwykonawcy.

Gwarancją nie są objęte projekty, które:

01

Nie mają podpiętej usługi monitoringu.

02

Nie posiadają aktywnych środowisk developerskich i testowych.

03

Nie są objęte umową gwarantowanego poziomu świadczenia usług.

W powyższych przypadkach nie możemy gwarantować poprawności działania projektów, ponieważ zostały pozbawione regularnej opieki.

Support telefoniczny

Decydując się na pełen zestaw usług otrzymujesz również dostęp do dedykowanego opiekuna, któremu będziesz mógł telefonicznie zgłosić wszelkie kwestie związane z Twoim projektem, przede wszystkim takie jak:

- **zapotrzebowanie na nowe rozwiązania**
- **zgłoszenia Twoich użytkowników**
- **pytania dotyczące raportowania**

Kontakt z naszym przedstawicielem to czysta przyjemność i możliwość zainspirowania się jego świeżym spojrzeniem na sprawę i znajomością innowacyjnych rozwiązań, które mogą zostać przełożone na zastosowanie w Twoim biznesie.

Poniższa tabela prezentuje zakres świadczonych usług w zależności od wybranego pakietu.

Usługi projektowe

	S	M	L	XL
Monitoring	✓	✓	✓	✓
SLA	✓	✓	✓	✓
Utrzymanie środowisk developerskich	✓	✓	✓	✓
Obsługa projektu (programista, liczba rbh)	×	✓	✓	✓
Update'y projektu (minor updates)	×	×	✓	✓
Gwarancja	×	×	✓	✓
Support telefoniczny	×	×	×	✓

alterpage

AlterPage Sp. z o.o.
ul. Alzacka 16/2
03-972 Warszawa

(+48) 606 242 774
(+48) 600 337 557

NIP: 5213653177
KRS: 0000475211
REGON: 146803036