

Процесс поддержки Программы для ЭВМ «Abanking 2.0.»

Для продукта предусмотрена техническая поддержка. Поддержку осуществляет правообладатель – ООО «Акоммерс» своими силами, без привлечения третьих лиц.

1.1. График работы технической поддержки

Запросы принимаются круглосуточно 7 дней в неделю.

Период обработки обращений клиентов с 08:00 до 17:00 (время МСК) в рабочие дни.

Если запрос поступил вне указанного времени работы, то их обработка начнется с момента начала рабочего дня.

При заключении договора технической поддержки, возможно заключение соглашения об уровне обслуживания, которое регламентирует срок обработки и решения обращений в соответствии со следующей таблицей:

Приоритет	Реакция на обращение*	Предоставление решения на обращение	Описание приоритета
Первый класс – «Авария»	2 часа	4 часа	Не работает основной функционал проекта или весь проект. (невозможно воспользоваться одной или несколькими функциями)
Второй класс – «Ошибка»	4 часа	1 день	Не работает часть основного функционала ИБ, без возможности использования обходного пути.
Третий класс – «Критический»	1 день	2 дня	Функционал работает некорректно, есть возможность использовать обходной путь
Четвертый класс – «Важный»	1 день	22 дня	Неисправности не влияющие на выполнение клиентом функции (функцией можно воспользоваться)

1.2. Регламент работы технической поддержки

Средства коммуникации со службой поддержки:

1. Телефонное обращение по единому номеру: +7 (343) 236-63-64
2. Обращение на адрес электронной почты: support@abanking.ru

3. Обращение через автоматизированную Систему обработки обращений: jira.abanking.ru (доступ только для клиентов, заключивших договор технической поддержки)

Порядок приёма и обработки обращений:

Все обращения принимает инженер сопровождения (первый уровень технической поддержки).

Заявка проходит от 1 до 3 этапов:

1 Этап - классификация обращения и определение проблемы

Описание этапа: Приём Обращений, их классификация и определение проблемы. В случае, если Обращение может быть решено консультацией - предоставление консультации.

При формировании Обращения через Систему обработки обращений действует правило (для четкой идентификации проблемы при выполнении): одной Задаче соответствует одно Обращение. В случае возникновения при выполнении Обращения новых Задач или Аварий/Ошибок по ним открываются новые Обращения.

Оформление Обращений на техническую поддержку, направляемых посредством Системы обработки обращений или на адрес электронной почты, должно соответствовать следующим требованиям:

В теме Обращения: краткое описание вопроса

В теле Обращения:

- подробное описание вопроса;
- информация о пользователе: ФИО и должность пользователя (представителя Заказчика); адрес электронной почты и/или телефон для ответа.

В случае Ошибки, в зависимости от характера ошибки, необходимо предоставить максимально полную информацию, которая может включать в себя:

- описание процедуры, во время которой произошла Ошибка;
- ожидаемый результат от описанных действий;
- сообщение об Ошибке дословно (приложить скриншот с ошибкой), либо фактический результат описанных действий расходящийся с ожиданием;
- действие пользователя, вызывающее Ошибку;
- какие действия были предприняты, чтобы устранить неполадку;
- возникает ли эта неполадка на других компьютерах, мобильных приложениях или у других пользователей с аналогичной ролью (правами доступа);
- описание операционных систем, на которых возникает неполадка;
- указание реквизитов учётной записи, с использованием которой проводилась проверка (если возможно).

Каждое Обращение регистрируется и ему присваивается уникальный номер в Системе обработки обращений.

Для разрешения Обращения может быть использован тот тип коммуникаций, который обеспечит наилучший результат: удаленное подключение к компьютеру пользователя (при наличии технической возможности), телефонный звонок или отправка сообщения электронной почты.

Если в ходе обработки Обращения потребовались дополнительные материалы, они будут запрошены через Задачу в Системе обработке обращений и/или по электронной почте заявившего о проблеме.

Задействованные компетенции: Инженер сопровождения (первый уровень технической поддержки).

Используемые инструменты: Инструменты документирования (например, Confluence); Система управления задачами и проектами (например, Jira).

Результат этапа: Направление консультации, - решения Обращения, либо запрос уточнений, либо, - передача на второй уровень поддержки.

2 Этап (опционально) - поиск и предоставление решения

Описание этапа: Приём технически сложных Обращений на втором уровне технической поддержки. В случае, если Обращение может быть решено консультацией - предоставление консультации. Если Обращение требует внесения изменений в код, Обращение передаётся в отдел разработки.

Для разрешения Обращения может быть использован тот тип коммуникаций, который обеспечит наилучший результат: удаленное подключение к компьютеру пользователя (при наличии технической возможности), телефонный звонок или отправка сообщения электронной почты.

Если в ходе обработки Обращения потребовались дополнительные материалы, они будут запрошены через Задачу в Системе обработке обращений и/или по электронной почте заявившего о проблеме.

Задействованные компетенции: Разработчик (второй уровень технической поддержки), Аналитик сопровождения.

Используемые инструменты: Инструменты документирования (например, Confluence); Система управления задачами и проектами (например, Jira); Система контроля версий (например, gitlab); Среда разработки (например, visual studio).

Результат этапа: Направление решения по Обращению, либо запрос уточнений, либо передача в разработку (плановое или внеплановое исправление ошибки).

3 Этап (опционально) - внеплановое исправление ошибки

Описание этапа: Для клиентов, с которыми заключено соглашение об уровне обслуживания, возможен вариант внеплановой поставки обновления, - исправления обнаруженной ошибки. Запускается цикл исправления (релиза) соответствующий циклу разработки, но с длительностью соответствующей критичности обращения (см. раздел 1.1.

настоящего документа). После выработки решения, заявивший о проблеме информируется о решении или сроке устранения ошибки через Задачу в Системе обработке обращений, и/или по электронной почте.

Задействованные компетенции: команда отдела разработки в соответствии с этапом выполнения работ по исправлению (Аналитик, Менеджер проекта, Технический директор, Фронтенд разработчик, Бэкенд разработчик, Верстальщик, Тестировщик).

Используемые инструменты: Инструменты документирования (например, Confluence); Система управления задачами и проектами (например, Jira); Система контроля версий (например, gitlab); Среда разработки (например, visual studio); Инструменты автоматизированного тестирования (например, selenium).

Результат этапа: Направление решения по Обращению.

1.3. Данные о команде сопровождения

№	Квалификация	Количество
1	Инженер сопровождения (первый уровень технической поддержки)	3
2	Разработчик (второй уровень технической поддержки)	2
3	Аналитик сопровождения	1
Итого:		6

1.4. Адрес проведения работ

Фактический адрес проведения работ по разработке программного продукта: 620075, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 71, 6 этаж