

# Процессы для поддержания жизненного цикла ПО «Аналитика партнеров»

## 1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Аналитика партнеров», включая регламент технической поддержки.

## 2. Жизненный цикл ПО

**2.1 ПО «Аналитика партнеров» может поставляться потребителю одним из способов:**

- **SaaS** (Software as a Service) — модель обслуживания, при которой подписчики получают доступ к готовому программному обеспечению через интернет.
- **API** (Application Programming Interface) - REST API платформы предоставляет синхронный HTTPS-доступ по JSON для автоматизации поиска, проверки и обогащения данных о контрагентах с авторизацией через JWT/OAuth 2.0 и тарифным доступом.

**2.2 Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер:**

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y.Z», где X — версия продукта, Y — номер релиза и Z — номер фикса.

## 3. Регламент технической поддержки

**3.1 Состав Услуг по технической поддержке:**

- Поддержка в решении технических проблем и ошибок в предоставляемых данных, построении отчетов и работе ПО «Аналитика партнеров».

**3.2 Классификация уровня критичности дефектов работоспособности Сервиса:**

### Типы Обращений

Тип обращения	Описание
Инцидент	Незапланированное прерывание работоспособности ПО или снижение качества работоспособности ПО

### Влияние и критичность

Определение	Описание
Влияние	Зависит от количества пользователей, на которых распространяется инцидент
Критичность	Определяет степень критичности инцидента влияющего на функциональность ПО;

	<p>«Низкая» - небольшие отклонения от ожидаемого поведения, не влияющие на основную функциональность.</p> <p>«Средняя» - дефект, ограничивающий некритичную функциональность или создающий неудобства при использовании системы</p> <p>«Высокая» - дефект, существенно влияющий на работу важной функциональности, но имеющий обходные пути.</p> <p>«Критично» - дефект, приводящий к полной неработоспособности ключевой функциональности, краху системы, потере или повреждению данных.</p>
--	---

### Определение приоритета

Влияние / Критичность	Низкая	Средняя	Высокая	Критично
1 пользователь	Низкий	Средний	Средний	Высокий
Группа пользователей	Низкий	Средний	Высокий	Высокий
Все пользователи	Средний	Высокий	Критический	Критический

### Сроки решения

Тип обращения	Приоритет	Время реакции, ч.	Время решения, ч.
Инцидент	Критический	4	16
Инцидент	Высокий	8	32
Инцидент	Средний	16	96
Инцидент	Низкий	32	144

## 4. Регламент оформления обращения в техническую поддержку

4.1 В направляемом запросе должна быть подробно изложена суть проблемы.

4.2 Запрос должен включать следующую информацию:

- Описание сути проблемы, со скриншотами или видео;
- Дата и время обнаружения проблемы;
- Проблема возникла впервые/повторение;
- Указать, при каких обстоятельствах повторяется;
- Описать по шагам последовательность действий до момента его возникновения;
- Предполагаемый уровень критичности дефекта.

4.3 В реакции на запрос потребителю предоставляется ответ, содержащий подробные анализ, комментарии и/или указание на необходимость предоставления дополнительной информации, уровень критичности дефекта, прогнозные сроки решения запроса.

4.4 При необходимости сотрудник технической поддержки вправе связаться с лицом потребителя, направившим запрос для получения дополнительной информации.

## 5. Ограничения при оказании Услуг:

- Поддержка и устранение дефектов в инфраструктуре потребителя, не имеющей отношения к Сервису, не осуществляется.
- Решение вопросов, связанных с работой сторонних сервисов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний хостинг-провайдеров, разработчикам стороннего программного обеспечения.
- Устранение сетевых проблем не осуществляется.

**5.1** Решение запросов может быть отложено или невозможно по следующим основным причинам, о которых специалист Технической поддержки уведомляет потребителя:

- Невозможно повторить описанную проблему.
- Потребитель не предоставил достаточно информации для решения проблемы.
- Запрос требует получения дополнительной информации и проведения дополнительного анализа или выпуска обновления для Сервиса, если дефект уже известен специалистам Технической поддержки, является массовым и уже подготовлен.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Запрос сформулирован таким образом, что не содержит в себе задачи или вопроса (на вопрос не может быть дан ответ) или обсуждение вопроса проводится неконструктивно (проявление неуважительного, грубого отношения к специалистам Технической поддержки), и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации потребителем.

Запросы на техническую поддержку и ответы на них принимаются по указанному ниже электронному адресу в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

Электронный адрес поддержки продукта: **[help@sberanalytics.ru](mailto:help@sberanalytics.ru)**