

Процессы для поддержания жизненного цикла Ekassir Identity Platform

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения Ekassir Identity Platform, включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл ПО

Для контроля версий ПО Ekassir Identity Platform каждый релиз имеет свой номер «X.Y.Z», где X – мажорная версия, Y – минорная версия, Z – номер обновления.

Выпуск стабильных версий производится по мере необходимости. Заказчик самостоятельно принимает решение о необходимости обновления текущей версии ПО на новую версию.

3. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- Электронная почта support@ekassir.com
- Выделенная группа для конкретного заказчика в приложении Telegram

4. Особенности оказания услуг

1. Соглашение об уровне предоставления услуги обеспечивается Подрядчиком в случае эксплуатации Заказчиком Программы на промышленной среде в согласованной сторонами конфигурации программно-аппаратных.
2. Изменения в конфигурации УС Заказчика (например, изменение драйверов, версий прошивок, оборудования и тд) возможны только при обеспечении совместимости оборудования со стороны его Поставщика с эксплуатируемой Заказчиком версией Программы Подрядчика. При необходимости внесения изменений в Программу Подрядчика для совместимости с измененной конфигурацией УС Заказчика условия выполнения работ согласовываются Сторонами дополнительно в рамках отдельного договора.

3. Срок обработки Запроса указан без учета времени, необходимого для восстановления работоспособности оборудования Заказчика, и/или без учета времени, необходимого для восстановления данных из резервных копий. Восстановление оборудования производится Заказчиком своими силами или с привлечением третьих лиц.
4. Под сроками обработки Запросов понимается срок нахождения Запроса на стороне Подрядчика.
5. Время реакции – период с момента создания нового Запроса в системе TFS до любого первого изменения состояния этого Запроса сотрудником Подрядчика.
6. Время предоставления временного (обходного) решения – период с момента первого изменения состояния Запроса сотрудником Подрядчика до момента передачи Заказчику данных о действиях, необходимых для временного (обходного) решения проблемы. При предоставлении временного решения должно быть дополнительно соблюдено условие автоматизированной работы обходного варианта без выполнения ручных операций со стороны сотрудников Заказчика.
7. Время предоставления постоянного решения – период с момента первого изменения состояния Запроса сотрудником Подрядчика до момента предоставления Заказчику данных о действиях, необходимых для постоянного решения Запроса.
8. Для Запросов с приоритетами «Блокирующий» и «Критический» Заказчик дублирует информацию о создании Запроса по телефону экстренной связи дежурной смены Подрядчика.
9. Подрядчик может по согласованию с Заказчиком изменить приоритет Заявки, если приоритет, определенный Заказчиком, не соответствует описанию приоритета Заявки.
10. Подрядчик, при предоставлении Заказчику обходного решения по Заявке и по согласованию с Заказчиком, может изменить приоритет Заявки.
11. Заказчик формирует на своей стороне тестовый стенд, с которого организован доступ к тестовому окружению систем, использующихся на промышленном контуре, и предоставляет Подрядчику доступ к этому стенду для обеспечения возможности диагностики и воспроизведения ошибочных ситуаций.
12. Если при диагностике ошибочной ситуации согласно п. 1.3. данного предложения выявлено, что причина возникновения проблемы находится вне зоны ответственности Подрядчика согласно п. 2.7 предложения, Заказчик оплачивает Подрядчику трудозатраты, потраченные на выяснение источника проблемы, в человеко-часах в рамках стоимости работ в нерабочие часы службы Подрядчика. Основанием для подтверждения источника ошибочной ситуации является официальное заключение Подрядчика с указанием количества понесенных трудозатрат.
13. Факт передачи Заказчику обновленных модулей Программы фиксируется сторонами ежеквартально путем подписания Акта приема-передачи обновленных модулей Программы.

5. Категории и описания ошибок

Приоритет запроса	Описание приоритета
Блокирующий	<p>Проблема, приводящая к полному блокированию дальнейшей работы серверных компонент Программы для ЭВМ или некорректной работе ключевой функции серверных компонент Программы для ЭВМ.</p> <p>Перечень ключевых функций: выдача наличных, внесение наличных.</p>
Критический	<p>Проблема, приводящая к остановке автоматизированного бизнес-процесса для серверных компонент Программы для ЭВМ. Альтернативные (ручные и другие) способы продолжить работу отсутствуют или не известны. Требуется немедленная реакция со стороны Подрядчика.</p> <p>Перечень автоматизированных бизнес-процессов: функция проведения платежей, операции обмена валют, функции перевода с карты на карту. Функционал доступа к персональной области клиента банка, функционал мониторинга и управления сетью УС</p>
Средний	<p>Отдельная проблема или стабильно повторяющиеся проблемы, влияющие на автоматизированный бизнес-процесс для серверных компонент Программы для ЭВМ (невозможно выполнить часть или все обязательные операции). Существуют альтернативные (ручные и другие) способы продолжить работу.</p>
Низкий	<p>Отдельная проблема или запрос на консультацию, не входящие в перечисленные выше категории приоритетов. Запрос данного приоритета не приводит к сокращению функциональности программного комплекса и не требует незамедлительного разрешения.</p>

4 Типы заявок

Type – в этом поле выберите тип запроса: ошибка (Bug), запрос на изменение функционала (Change Request), вопрос (Question), задача (Task), проект (Project). Заполнение данного поля должно соответствовать фактическому типу обращения представителя клиента. В случае некорректного заполнения данного поля сотрудник отдела внедрения и сопровождения ПО имеет право исправить значение на верное.

- Bug – проблема, которая предположительно является ошибкой в работе программных компонентов системы, и которая должна быть устранена в рамках обязательств по сопровождению программного обеспечения eKassir. Данный тип заявки обязательно должен сопровождаться подтверждающими ошибку материалами от клиента (снимки экранов с ошибкой, фрагменты логов системы, содержащие ошибки или иные подобные материалы). Сотрудник отдела внедрения и сопровождения ПО компании eKassir имеет право вернуть заявку, в которой отсутствуют подтверждающие ошибку материалы, пользователю для предоставления более полных данных.
- Change Request – заявка, решение которой требует доработок компонентов системы и выполнения тех или иных работ по заявленным требованиям. Для решения такого рода проблемы требуется дополнительный анализ доработок, оценка их трудозатрат, согласования условий.
- Project – проблема, решение которой требует более значительных доработок компонентов системы и выполнения тех или иных работ по заявленным требованиям. Решение такого рода проблемы — это работы, планы, мероприятия и другие задачи, направленные на создание нового продукта. Так же, как и для доработок, требуется дополнительный анализ, оценка трудозатрат, согласования условий.
- Question – проблема описывается в виде вопроса, на который требуется дать ответ, оказать консультацию, предоставить интересующие сведения или информацию. Решение такой проблемы не требует доработок и решается силами отдела внедрения и сопровождения ПО.
- Task – заявка, решение которой требует выполнения работ по настройке компонентов системы, ввода данных, изменения параметров и т.п. на стороне клиента в рамках договора по администрированию или сопровождению. Эти работы выполняются силами отдела внедрения и сопровождения ПО компании eKassir или иным ответственным подразделением компании по отдельному согласованию.