

Типовой регламент технической поддержки ПО Ekassir Identity Platform

1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Соглашение об уровне предоставления услуги обеспечивается Подрядчиком в случае эксплуатации Заказчиком Программы на промышленной среде в согласованной сторонами конфигурации программно-аппаратных средств.

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.

Срок обработки Запроса указан без учета времени, необходимого для прибытия специалистов Подрядчика на территорию Заказчика (если такая необходимость присутствует). Срок прибытия специалистов Подрядчика на территорию Заказчика и расходы по направлению специалистов на территории Заказчика согласовываются сторонами.

Под сроками обработки Запросов понимается срок нахождения Запроса на стороне Подрядчика.

Время реакции – период с момента создания нового Запроса в системе TFS до любого первого изменения состояния этого Запроса сотрудником Подрядчика.

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.

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.

Для Запросов с приоритетами «Блокирующий» и «Критический» Заказчик дублирует информацию о создании Запроса по телефону экстренной связи дежурной смены Подрядчика.

2. 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

3. 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</p>

	серверных компонент Программы для ЭВМ (невозможно выполнить часть или все обязательные операции). Существуют альтернативные (ручные и другие) способы продолжить работу.
Низкий	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.

4. Сроки обработки запросов для серверных компонент

Служба Подрядчика работает с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени, исключая выходные/праздничные дни, установленные с законодательством РФ. В указанные часы работы сроки обработки Запросов указаны в Таблице 1.

Таблица 1. Сроки обработки запросов в будние дни с 9:00 до 18:00

Приоритет запроса	Время реакции	Время предоставления временного решения	Время предоставления постоянного решения
Блокирующий – «0»	0,5 рабочих часа	4 рабочих часа	8 рабочих часов
Критический – «1»	1 рабочий час	8 рабочих часов	10 рабочих дней
Средний – «2»	3 рабочих часа	5 рабочих дней	30 рабочих дней
Низкий – «3»	8 рабочих часов	10 рабочих дней	60 рабочих дней

Экстренная помощь при Ошибках с приоритетом «Блокирующий» в нерабочее время и в выходные/праздничные дни, установленные с законодательством РФ, осуществляется по телефону дежурной смены Подрядчика, сроки обработки Запросов в эти часы указаны в Таблице 2.

Таблица 2. Сроки обработки запросов в период с 18:01 до 08:59 и в выходные/праздничные дни

Приоритет запроса	Время реакции	Время предоставления временного решения
Блокирующий – «0»	0,5 часа	6 часов

4. Сроки обработки запросов для серверных компонент

5.

Приоритет запроса	Описание приоритета
Блокирующий	<p>Проблема безопасности, приводящая к возможности выполнения незапланированного сценария работы на устройствах самообслуживания и/или проведения несанкционированных финансовых операций на устройствах самообслуживания.</p> <p>Проблема, приводящая к недоступности одной или нескольких ключевых финансовых функций: выдачи наличных, внесения наличных на клиентских компонентах Программы для ЭВМ, и возникающая более, чем на 20% сети устройств самообслуживания, и/или не менее, чем на 100 устройствах самообслуживания одного вендора.</p>
Критический	<p>Проблема, приводящая к недоступности одной из не ключевых функций: перевода с карты на карту, проведения платежей на клиентских компонентах Программы для ЭВМ и возникающая более, чем на 20% сети устройств самообслуживания, и/или не менее, чем на 100 устройствах самообслуживания одного вендора.</p> <p>Альтернативные (ручные и другие) способы продолжить работу отсутствуют или не известны. Требуется немедленная реакция со стороны Подрядчика.</p>
Средний	<p>Проблема, влияющая на автоматизированный бизнес-процесс, выполняемый на клиентских компонентах Программы для ЭВМ (невозможно выполнить часть или все обязательные операции) и возникающая менее, чем на 20% сети устройств самообслуживания. Существуют альтернативные (ручные и другие) способы продолжить работу.</p>
Низкий	<p>Отдельная проблема или запрос на консультацию, не входящие в перечисленные выше категории приоритетов.</p>

	Запрос данного приоритета не приводит к сокращению функциональности программного комплекса и не требует незамедлительного разрешения. Запрос данного приоритета не приводит к сокращению функциональности программного комплекса и не требует незамедлительного разрешения.
--	---

Сроки обработки Запросов для клиентских компонент Программы для ЭВМ

Служба Подрядчика работает с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени, исключая выходные/праздничные дни, установленные с законодательством РФ. В указанные часы работы сроки обработки Запросов указаны в Таблице 3.

Таблица 3. Сроки обработки запросов в будние дни с 9:00 до 18:00

Приоритет запроса	Время реакции	Время предоставления временного решения	Время предоставления постоянного решения
Блокирующий – «0»	0,5 рабочих часа	4 рабочих часа	8 рабочих часов
Критический – «1»	1 рабочий час	16 рабочих часов	15 рабочих дней
Средний – «2»	8 рабочих часов	10 рабочих дней	45 рабочих дней
Низкий – «3»	16 рабочих часов	20 рабочих дней	90 рабочих дней

Экстренная помощь при Ошибках с приоритетом «Блокирующий» в нерабочее время и в выходные/праздничные дни, установленные с законодательством РФ, осуществляется по телефону дежурной смены Подрядчика, сроки обработки Запросов в эти часы указаны в Таблице 2.

Таблица 2. Сроки обработки запросов в период с 18:01 до 08:59 и в выходные/праздничные дни

Приоритет запроса	Время реакции	Время предоставления временного решения
Блокирующий – «0»	0,5 часа	6 часов