

Регламент технической поддержки DECK BRS

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

1.1. Основание для оказания услуг

Обеспечение поддержания программного комплекса «DECK BRS» в исправном (работоспособном) состоянии, предупреждение его вероятных отказов, своевременное исправление возникающих ошибок, обеспечение надёжной и постоянной готовности DECK BRS к использованию по назначению и эффективности применения в течение срока действия заключённого договора.

Техническая поддержка оказывается при возникновении инцидентов с модулями программного комплекса «DECK BRS».

Основными задачами в процессе оказания услуг являются:

- Обеспечение безотказной работы DECK BRS в непрерывном режиме, осуществление работ, связанных с восстановлением работоспособности системы, в случае если неработоспособность системы или ее части вызвана некорректной работой одного или нескольких модулей программного комплекса DECK BRS.
- Своевременную установку необходимых обновлений и актуальных сигнатур для системы.

1.2. Объем оказываемых услуг

При оказании услуг по технической поддержке работоспособности комплекса «DECK BRS» выполняются следующие виды работ:

- 1.2.1. Исполнение запросов Заказчика на оказание Услуг в рамках заключённого договора на оказание услуг по технической поддержке.
- 1.2.2. Диагностика, тестирование работоспособности и устранение неисправностей в работе DECK BRS.
- 1.2.3. Восстановление работоспособности DECK BRS в случае если неработоспособность системы или ее части вызвана некорректной работой одного или нескольких модулей программного комплекса DECK BRS.
- 1.2.4. Ведение статистики неисправностей, обеспечение контроля качества оказываемых Услуг и уведомление Заказчика о статусе работы по заявкам в электронном журнале.

1.3. Требования к режиму и срокам оказания услуг

- 1.3.1. Услуги Технической поддержки оказываются в режиме «8/5» в рабочие дни согласно производственному календарю РФ с 9:00 до 17:00 МСК.
- 1.3.2. Время проведения регламентных работ, связанных с временной остановкой программного комплекса, должно быть согласовано с Заказчиком не позднее, чем за 1 сутки до их проведения.
- 1.3.3. Исполнитель обязан иметь в своём штате персонал с необходимой квалификацией и опытом разработки и внедрения аналогичных комплексных систем для аэропортов (с пропускной способностью более 3 млн. пассажиров в год), а также опыт работы с заказчиками в сфере авиации не менее пяти лет для предоставления заказчику требуемого уровня услуг;
- 1.3.4. Услуги должны оказываться в соответствии с уровнем качества, определяемом временем реакции: время, прошедшее с момента регистрации заявки по запросу до

момента предоставления обратной связи Заказчику со стороны ответственного сотрудника Исполнителя;

1.3.5. Значения параметров уровня качества обслуживания определяются в зависимости от приоритета запроса. Приоритет запроса определяется автором запроса с возможностью его корректировки в дальнейшем при участии специалистов Исполнителя, исходя из следующих определений:

Таблица 1. Уровни приоритета и сроки устранения неисправностей

Уровень приоритета	Определение	Сроки реагирования	Сроки устранения неисправности
1 (критический)	Неисправность в ПК влияет на функционирование ключевых бизнес-процессов Заказчика, вплоть до невозможности выполнять свои основные функции.	15 минут (в рабочее время)	1 рабочий день
2 (высокий)	Неисправность касается одного из компонентов ПК и не влечет за собой невозможность Заказчиком выполнять свои основные функции.	30 минут (в рабочее время)	2 рабочих дня
3 (низкий)	Неисправность несущественно влияет на работу Комплекса и не останавливает его работу.	4 часа (в рабочее время)	10 рабочих дней

1.4. Сроки реагирования на обращения и сроки устранения неисправностей

Срок реагирования - это время, прошедшее с момента поступления обращения со стороны Заказчика до момента подтверждения специалистом Исполнителя факта приема обращения.

Под подтверждением факта приема обращения специалистом Исполнителя понимается перевод заявки в Электронном журнале приема заявок в статус «В работе».

Срок устранения – это время, прошедшее с момента создания заявки со стороны представителя Заказчика в Электронном журнале приема заявок до момента устранения проблемы, описанной в обращении путем доставки обновления на согласованный сервер Заказчика или, в случае отсутствия ошибок в системе, предоставления текстового комментария, поясняющего причины возникновения проблемы и рекомендуемые действия, которые необходимо предпринять для устранения последствий.

Срок устранения может быть увеличен в случае отсутствия в созданной представителем Заказчика заявке подробной информации о неисправности и возникновения необходимости дополнительных итераций уточнения деталей, отражаемых в заявке.

1.5. Порядок взаимодействия между исполнителем и заказчиком, ответственность исполнителя

Исполнитель должен обеспечивать возможность приема обращений представителей Заказчика по следующим каналам связи:

- Электронный журнал приема заявок: <https://redmine.deck.lc>;
- Официальное письмо, отправленное Заказчиком на электронную почту Исполнителя: support@deck.lc;
- Выделенный номер телефона технической поддержки: +7 (966) 250 85 00.

Подать обращение в техническую поддержку может только уполномоченный представитель Заказчика, зарегистрированный в системе Электронного журнала приема заявок и имеющий учетные данные для входа в систему.

При необходимости получения технической поддержки специалист Заказчика связывается с Исполнителем любым доступным способом, с обязательным оформлением заявки через Электронный журнал приема заявок.

При возникновении неисправностей 1-го и 2-го уровня представитель Заказчика после подачи обращения через Электронный журнал приема заявок, должен продублировать обращение по выделенному номеру телефону Технической поддержки Исполнителя для их устранения в минимально возможные сроки. Выделенный телефон технической поддержки Исполнителя предназначен только для экстренных звонков при возникновении инцидентов 1 и 2 уровня приоритетности.

Перед подачей обращения в службу технической поддержки представитель Заказчика должен ознакомиться с руководством пользователя и руководством администратора системы. Если ответ на вопрос был найден в документации, но требуются дополнительные пояснения, то при создании обращения Заказчик должен приложить скриншот из документации по системе DECK с указанием того, какой информации ему не хватает для исчерпывающего ответа на возникший у него вопрос.

Всё взаимодействие и коммуникации между Исполнителем и Заказчиком по обращению осуществляются в комментариях к заявке в Электронном журнале приема заявок.

Порядок создания заявки представителем Заказчика

1. Войти в электронный журнал приема заявок по адресу <https://redmine.deck.lc> с использованием учетных данных уполномоченного представителя Заказчика.;
2. Для создания заявки необходимо нажать кнопку «Новая задача»;
3. Выбрать «Трекер» обращения из выпадающего списка в зависимости от характера обращения:

Таблица 2. Соответствие «Трекера» и сути обращения

Трекер	Описание
Ошибка	Обнаруженная ошибка в работе системы, носящая технический характер или некорректное поведение системы с точки зрения бизнес-логики, противоречащее документации по системе.
Поддержка	Уточнение бизнес-логики системы при недостатке информации в имеющейся документации по системе.
Поддержка инфраструктуры	Запрос, связанный с поддержкой ИТ-инфраструктуры, обеспечивающей работоспособность и отказоустойчивость системы.

4. Сформулировать суть обращения и внести данную информацию в поле «Тема».
5. Сформулировать и внести в поле «Описание» вопрос к технической поддержке или проблему, возникшую при использовании системы с подробным указанием последовательности действий пользователя, ожидаемым и фактическим результатом с приложением видеозаписей и скриншотов. При описании проблемы с трекером «Ошибка» для ускорения ее решения и исключения лишних итераций возврата заявки «На уточнение» специалистами Исполнителя из за недостаточности информации, представитель Заказчика должен отражать в заявке следующую информацию:

При проблеме на мобильном устройстве:

- Указание среды (*stage / prod*).
- Указание модели мобильного устройства (*Blackview BV6800 Pro*);
- Указание версии мобильного приложения (*1.46, 1.47.1*);
- Указание пользователя, под которым возникла ошибка;
- Подробное описание сути ошибки;
- Пошаговое описание всех действий пользователя, которые привели к возникновению ошибки;
- Файл с логами с мобильного устройства, на котором была обнаружена ошибка (описать порядок получения логов с мобильного устройства);
- Выгрузка из журнала действий пользователей в системе с результатами анализа выполненных действий;
- Скриншоты, фотографии и видеозаписи возникшей ошибки.

При проблеме в WEB-интерфейсе:

- Указание среды (*stage / prod*).
 - Указание браузера и его версии (*Google Chrome, v.101.0.4951.64*).
 - Указание пользователя, под которым возникла ошибка;
 - Указание модуля системы DECK;
 - Указание URL;
 - Подробное описание сути ошибки;
 - Пошаговое описание всех действий пользователя, которые привели к возникновению ошибки;
 - Скриншоты, фотографии и видеозаписи возникшей ошибки;
 - Файл с консоли разработчиков, который можно сохранить, нажав правой кнопкой мыши по запросу и нажав на «Save all as HAR with content»
6. Выбрать приоритет заявки в соответствии с критериями уровней критичности обращения;
 7. Приложить файлы (скриншоты, фотографии, видеозаписи, отражающие суть возникшей проблемы);
 8. Нажать кнопку «Создать».

Таблица №3. Возможные статусы заявок в электронном журнале заявок

Статус заявки	Кто присваивает статус	Описание
Новая	Присваивается автоматически при создании новой задачи	Присваивается новой задаче
В работе	Присваивается специалистом технической поддержки в случае соответствия обращения установленным требованиям и наличии всей необходимой информации для ее обработки	Заявка обработана специалистом технической поддержки и принята в работу
На уточнении	Присваивается специалистом технической поддержки в случае невозможности обработки заявки из за ее несоответствия требованиям или отсутствия всей необходимой информации с указанием причин в комментарии	Заявка обработана специалистом технической поддержки, но для дальнейшей обработки требуется дополнительная информация
На утверждении	Присваивается специалистом технической поддержки после проведения релиза и доставки задачи с правкой на согласованный сервер Заказчика или после предоставления ответа в случае отсутствия необходимости внесения правок	Заявка обработана и результаты решенных обращений предоставлены Заказчику
Решена	Присваивается Заказчиком после успешной приемки результатов по заявке	Результаты по заявке проверены и приняты Заказчиком
На доработке	Присваивается Заказчиком при возникновении замечаний после приемки результатов по заявке с отражением данных замечаний в комментариях	Результаты работ по заявке проверены Заказчиком, но у него имеются замечания

Вся информация о работе над заявкой протоколируется Исполнителем. Заказчик может отслеживать ход работ через электронный журнал приема заявок: <https://redmine.deck.lc>.

Все работы по открытой заявке проводит специалист Исполнителя, контактируя со специалистом Заказчика. Специалист Заказчика выполняет рекомендованные специалистом Исполнителя действия и предоставляет запрашиваемую информацию.

Для проведения работ, связанных с устранением неисправностей, специалисты Заказчика предоставляют специалистам Исполнителя доступ к оборудованию в удалённом режиме.

На основании полученных в ходе выполнения заявки сведений, специалист Исполнителя определяет причину неработоспособности системы, и совместно со специалистом Заказчика устраняет её.

Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет подробный отчет о количестве заявок, времени их исполнения, характере заявок и других данных по согласованию с Исполнителем.