

# Процессы для поддержания жизненного цикла ПО "CERA Retail analytics"

## 1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО "CERA Retail analytics", включая регламент технической поддержки и совершенствовании ПО.

## 2. Жизненный цикл ПО "CERA Retail analytics"

Программа для ЭВМ " ПО CERA Retail Analytics" поставляется заказчику одним способом:

- **Серверное решение** - заказчику предоставляются инструкция и дистрибутив " ПО CERA Retail Analytics" для установки на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий ПО "CERA Retail analytics" каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий ПО "CERA Retail analytics", установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО "CERA Retail analytics".

## 3. Типовой регламент технической поддержки

### 3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках договорных обязательств. Приоритеты заявок:

**Критический уровень** – Ошибки, при которых Нарушение работоспособности Комплекса видеоаналитики выражены следующими признаками:

(а) Ошибка влечет невозможность использования Комплекса видеоаналитики; или

(б) Ошибка приводит к невозможности использования основных функции Системы и возможность Обхода проблемы отсутствует.

**Высокий уровень** – Ошибки, при которых Нарушение работоспособности Комплекса видеоаналитики выражены следующими признаками:

(а) Ошибка приводит к невозможности использования основных функций Системы, но существует возможность Обхода проблемы; или

(б) Ошибка существенно ограничивает функции использования Системы и возможность Обхода проблемы отсутствует.

**Средний уровень** – Ошибки, при которых Нарушение работоспособности Комплекса видеоаналитики выражены следующими признаками:

(а) Ошибка существенно ограничивает функции использования Системы, но существует оперативная возможность Обхода проблемы, или

(б) Ошибка, при которой Нарушение работоспособности Системы не происходит, при этом присутствуют существенные недостатки в качестве функционирования Системы.

**Низкий уровень** – Ошибки, при которых Нарушение работоспособности Комплекса видеоаналитики не происходит, при этом присутствует недостатки в качестве функционирования Системы.

### **3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- Электронная почта [support@ceratech.ru](mailto:support@ceratech.ru).
- По телефону 8 (499) 213 32 42
- Выделенная группа для конкретного заказчика в приложении Telegram или WhatsApp

### **3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку**

**Аварийная ситуация** – недоступность услуги Специалиста, вызванная неисправностью программных средств. Ответственность за неисправность

аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты не распространяется на Специалиста.

**Плановые профилактические работы** – комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры Специалиста. Выполняются силами Специалиста и/или его контрагентов.

**Срочные работы** – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры. Работы по устранению и предупреждению аварийных ситуаций, связанных с программными средствами, выполняются силами Специалиста и его контрагентов.

**Типы обращений:**

- Заявка на дефект – Обращение Пользователя с описание проблемы в работе ПО.
- Запрос – Запрос информации по работе ПО, не относящийся к дефекту ПО.

Результатом реакции Специалиста на запрос Пользователя об инциденте является следующая последовательность действий Специалиста:

- 1) Подтверждение получения запроса Пользователя.
- 2) Присвоение уникального номера запросу с фиксацией времени.
- 3) Обработка запроса.
- 4) Закрытие заявки и уведомление пользователя, в зависимости от типа обращения.

### **3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

**Статусы заявок:**

- а). **Создана** – заявка с присвоенным номером.
- б). **В работе** – заявка взята в работу.
- в). **Уточнение** – данных, полученных от Пользователя недостаточно для анализа проблемы.
- г). **Выполнено** – заявка закрыта с возможными резолюциями:
  - Решена – решение предоставлено Пользователю.
  - Не воспроизводится – с поясняющим ответом Пользователю.
  - Ошибка пользователя – не является дефектом ПО
  - Инфраструктура – проблема связана не связана с ПО или с ошибкой пользователя

Время исправления установлено в соответствии с приоритетом обращения:

Уровень Ошибки	Время решения (в рабочих часах) 1,2 линии
Критический	6
Высокий	15
Средний	30
Низкий	75

### **3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку**

Оценка уровня качества технической поддержки производится путем измерения времени от момента регистрации заявки до момента закрытия заявки, с учетом приоритета заявки, без учета времени уточнения у Пользователя дополнительных сведений и времени реакции на предоставленные уточнения от Пользователя.

Уведомление о закрытии заявки Пользователя осуществляется по электронной почте, указанной в заявке.

Также закрытие запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.

## **4. Контактная информация производителя ПО**

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- По телефону 8 (499) 213 32 42
- Электронная почта [support@ceratech.ru](mailto:support@ceratech.ru).