

Процессы для поддержания жизненного цикла ПО «Речевая аналитика»

1. Введение

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

2. Жизненный цикл ПО

2.1 ПО «Речевая аналитика» может поставляться потребителю двумя способами:

- **Серверное решение** - потребителю предоставляются инструкция и дистрибутив для установки на локальных серверах Потребителя.
- **SaaS (Software as a Service)** — модель обслуживания, при которой подписчики получают доступ к готовому программному обеспечению через интернет.

2.2 Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y.Z», где X — способ поставки ПО (0 – On-premise, 1 – SaaS), Y — номер релиза и Z — номер фикса.
- Выпуск стабильных версий SaaS производится по готовности функционала без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне Потребителя.
- Передача обновленных версий серверных решений ПО осуществляется по запросу и по согласованному каналу передачи с Потребителем.

3. Регламент технической поддержки

3.1 Состав Услуг по технической поддержке:

- Поддержка в решении технических проблем и ошибок при транскрибации текста, построении отчётов и работе ПО «Речевая аналитика».

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

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:

- Услуги могут быть оказаны только в случае представления специалистам Технической поддержки удаленного доступа к Сервису.
- Поддержка и устранение дефектов в инфраструктуре потребителя, не имеющей отношения к Сервису, не осуществляется.
- Поддержка проектного слоя, созданного специалистами или подрядчиками потребителя, 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.
- Обновление любого аппаратного или программного обеспечения не имеющего отношения к Сервису не осуществляется.
- Решение проблем совместимости или взаимодействия продуктов, не имеющих отношения к Сервису, не осуществляется.
- Устранение сетевых проблем не осуществляется.
- Устранение дефектов иных программных продуктов не осуществляется.
- Не производится настройка сторонних сервисов.
- Разработка нового или доработка текущего функционала Сервиса осуществляется в рамках отдельного договора.

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: **support-team@sberanalytics.ru**