

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ДИРЕКТ ТЕХ»
(ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»)**

*143001, Московская обл., Одинцовский г.о., Новоивановское пгт., ул. Западная, стр. 180
ИНН/КПП – 5032391691/503201001 ОГРН – 1255000064725*

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения
Директ Кредит v2**

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ДИРЕКТ ТЕХ»
(ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»)

143001, Московская обл., Одинцовский г.о., Новоивановское пгт., ул. Западная, стр. 180
ИНН/КПП– 5032391691/503201001 ОГРН – 1255000064725

<u>1. Термины и определения</u>	3
<u>2. Общие данные</u>	3
<u>3. Поддерживаемое программное обеспечение и режимы сопровождения</u>	4
<u>4. Перечень услуг поддержки и категории решаемых вопросов</u>	5
<u>5. Каналы направления обращений</u>	6
<u>6. Приоритеты и нормативное решения обращений</u>	6
<u>7. Сроки исправлений дефектов</u>	8
<u>8. Метрики уровня оказания услуг, отчетность</u>	9
<u>9. Эскалация</u>	9
<u>10. Обновление программного обеспечения</u>	9

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ДИРЕКТ ТЕХ» (ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»)

143001, Московская обл., Одинцовский г.о., Новоивановское пгт., ул. Западная, стр. 180
ИНН/КПП– 5032391691/503201001 ОГРН – 1255000064725

1. Термины и определения

«**Авария**» - незапланированная недоступность системы или каналов связи, полная или значительная потеря функциональности системы на период от 5 минут.

«**Время реакции (Response Time)**» - временной период с момента регистрации клиентского запроса в системе до принятия запроса в работу ответственной группой. При обработке запроса ответственной группой, её сотрудник обязуется оставить комментарий в системе об ориентировочном сроке решения инцидента и вероятной причине возникшей неисправности.

«**RTO (Recovery Time Objective)**» - целевое время восстановления. Длительность технических работ по восстановлению доступности системы после сбоя, предусмотренная планом восстановления доступности [пункт 6].

«**Инцидент**» - любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению ИТ-услуги, которое привело или может привести к прекращению предоставления ИТ-услуги или снижению ее качества.

«**Проблема**» - неизвестная причина одного или более инцидентов. Управление проблемами включает в себя реактивную (анализ инцидентов с последующим исправлением системных ошибок) и проактивную (мониторинг и пр.) составляющие.

«**Дефект**» - несоответствие ПО, сервиса или системы установленным требованиям.

«**Эскалация**» – механизм привлечения дополнительных знаний и полномочий при ускорении решения инцидента или проблемы или разрешения конфликтной ситуации. Бывает функциональной (передача на следующую линию) и иерархической (привлечение ресурсов и полномочий руководителей).

«**Исполнитель**» – 3я линия поддержки. Разработчики ПО.

«**Техническая поддержка (ТП)**» – специально выделенная группа лиц, сотрудников, которая помогает внешним и внутренним пользователям ПО отвечать на обращения.

«**Пользователь**» – лицо, получившее доступ к ПО. Пользователь является надлежаще уполномоченным представителем Торговой организации.

«**Система (ИТ-система)**» – Программно-аппаратный комплекс.

2. Общие данные.

Документ описывает (SLA) поддержки системы.

2.1. Перечень решаемых вопросов.

ТП принимает обращение от внешних клиентов и внутренних пользователей по продукту. Если возникают технические проблема/дефект/инцидент/неисправность, препятствующие полноценному использованию сервиса, нарушению качества сервиса, то ТП маршрутизирует обращение, согласно определённым каналам обращения.

2.2. Ответственность ТП

ТП обязуется решать вопросы в рамках своих компетенций, регистрировать возникающие проблемы и инциденты, выставлять приоритет по заявкам и передавать их Исполнителю в соответствии внутренними процессами Компании (в оформленном инциденте обязательно должны быть указаны описание возникшей проблемы, системный лог). Заказчик проводит эскалацию на Исполнителя в случаях нарушения SLA и возникновения срочных запросов/конфликтных ситуаций.

Заказчик обязуется проводить оповещение клиентов об авариях/плановой профилактике в работе сервиса через Новостной блок, который имеется в ПО и доступен для всех

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ДИРЕКТ ТЕХ» (ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»)

143001, Московская обл., Одинцовский г.о., Новоивановское пгт., ул. Западная, стр. 180
ИНН/КПП– 5032391691/503201001 ОГРН – 1255000064725

Пользователей ПО, по факту предоставления информации исполнителем внедряемых изменений.

2.3. Ответственность Исполнителя.

Исполнитель обязуется приступить к устранению неисправности и решению проблемы/инцидента по сервису в течение указанных ниже сроков, в зависимости от режима сопровождения, а также реагировать на эскалации и предоставлять всю необходимую информацию по сервису (в том числе оставлять информативные [понятные] подробные комментарии о планируемых сроках решения, указывать причину сбоя по заявке и выполненные для её устранения действия для последующего наполнения базы знаний по типовым решениям) для повышения клиентской лояльности и оперативности клиентского обслуживания. Исполнитель обязуется проводить предварительное оповещение ТП при проведении незапланированных регламентами и иными утвержденными в ООО «ДИРЕКТ ТЕХ» документами работ в ИТ-системах, изменении периодов недоступности/неработоспособности сервиса, самостоятельно зафиксированными Авариями, оказывающими влияние на сервис, проведения комплекса мероприятий по обеспечению доступности сервиса. В состав комплекса мероприятий по обеспечению доступности входят, в том числе, мероприятия по обновлению/улучшению системного программного обеспечения, ремонту и профилактике ИТ-оборудования, резервному копированию данных, организации дублирования (резервирования) по оборудованию компонентов системы и плановым проверкам переключений работы системы на резервное оборудование и прочие мероприятия, связанные с работоспособностью сервиса.

3. Поддерживаемое программное обеспечение и режимы сопровождения

В таблице приведен перечень программного обеспечения поддерживаемого в рамках данного соглашения, указан режим и условия сопровождения.

Программное обеспечение, Продукт	Режим работы программного обеспечения	Технологические перерывы	Режим сопровождения*	Время восстановления доступности в часы режима сопровождения системы, мин
Система «Директ Кредит V2»	24x7 00:00-23:59 365/366 дней в году	** 23:00-05:00	Целевой режим сопровождения: 24x7 365/366 дней в году	с учетом таблицы приоритетов запросов от 240 до 9600 минут

*Режим сопровождения означает сопровождение с 0:00 до 23:59 по московскому времени;

**Технологические перерывы влияющие на доступность сервиса. Использование перерывов предусматривается для проведения профилактических мероприятий таких как: обновление пользовательского и системного ПО, изменения на уровне базы данных, изменения на аппаратном и сетевом уровнях, которые могут повлечь за собой возникновение аварий и инцидентов. Технологические перерывы устанавливаются строго с 23:00 до 04:00 с понедельника по четверг календарной недели.

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ДИРЕКТ ТЕХ»
(ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»)

*143001, Московская обл., Одинцовский г.о., Новоивановское пгт., ул. Западная, стр. 180
ИНН/КПП – 5032391691/503201001 ОГРН – 1255000064725*

4. Перечень услуг поддержки и категории решаемых вопросов

#	Услуга	Описание
1	Управление обращениями	<p>Предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе исполнителя</p> <p>Состав:</p> <ul style="list-style-type: none">• Прием обращений от ТП• Консультирование ТП• Решение инцидентов и выполнение запросов• Анализ и последующее исправление системных ошибок, решение проблем по alert от систем мониторинга. <p>Виды деятельности</p> <ul style="list-style-type: none">• Прием обращений ТП, с запросом необходимой информации при контакте• Анализ обращений• Первичная оценка сложности, сроков и предоставление решения по возможности• Массовое оповещение Пользователей при крупных инцидентах, плановых работах• Решение инцидентов, проблем, устранение неисправностей• Выполнение закрытия обращений с указанием причин и механизмов решения• Консультирование пользователей по работе ПО <p>Ограничения</p> <ul style="list-style-type: none">• Не определены
2	Управление изменениями	<p>Внесение изменений в действующий функционал программного обеспечения</p> <p>Состав:</p> <ul style="list-style-type: none">• Разработка\upgrade\update\ исправление багов и дефектов\внесение изменений\профилактические работы <p>Виды деятельности</p> <ul style="list-style-type: none">• Анализ предложенных ТП, аналитиками и Пользователями изменений• Предоставление сроков разработки\внесения изменений\ исправление багов и дефектов\ профилактических работ• Разработка продукта\update\патчей\скриптов• Тестирование разработанных изменений

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ДИРЕКТ ТЕХ»
(ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»)**

*143001, Московская обл., Одинцовский г.о., Новоивановское пгт., ул. Западная, стр. 180
ИНН/КПП– 5032391691/503201001 ОГРН – 1255000064725*

<ul style="list-style-type: none">Создание отчетной документации по внесенным изменениямОповещение ТП и Пользователей о завершении работ <p style="text-align: center;">Ограничения</p> <ul style="list-style-type: none">Не заданы

Таблица 2б. Категория вопросов, поступающих при обращениях

Код	Кредитный продукт	Категория вопроса
A001	Pos,	Ошибка авторизации (пользователь не может войти)
A002	Pos	Вопрос по аккредитации (ТТ, УБЛ)
PC001	Pos	Консультирование по корзине
PC002	Pos	Консультирование по калькулятору
PC004	Pos	Консультирование по клиентской анкете
PC007	Pos	Консультирование по дозаполнению Online заявки
PC008	Pos	Консультирование – другое
PC010	Pos	Вопросы про приоритеты выбора банков
PC012	Pos	Консультирование по решениям банков
PC013	Pos	Консультирование по СМС-подписанию
PE001	Pos	Ошибка в корзине
PE002	Pos	Ошибка в калькуляторе
PE003	Pos	Ошибка в анкете
PE004	Pos	Ошибка по Банку
PE008	Pos	Ошибка при СМС-подписании
PE010	Pos	Прочая ошибка

5. Каналы направления обращений

Обращения в службу поддержки могут быть направлены по одному из следующих каналов:

- ТП – обращение в ТП, которая является частью ПО.
- Почтовый ящик - servicedesk@dc2b.ru

6. Приоритеты и нормативные решения обращений

При регистрации обращений Пользователя запросам присваивается определенный приоритет. Запросы, требующие поддержки, могут быть отнесены к одной из шести категорий, описанных в Таблице 3 (Приоритеты запросов). Уровень приоритета 1 соответствует самому серьезному классу проблем, а Уровень приоритета 6 - наименее серьезному.

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ДИРЕКТ ТЕХ»
(ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»)

143001, Московская обл., Одинцовский г.о., Новоивановское пгт., ул. Западная, стр. 180
ИНН/КПП– 5032391691/503201001 ОГРН – 1255000064725

Таблица 3. Приоритеты запросов

Уровень приоритета		Описание
1	Блокирующий (blocker)	<p>Система/Продукт полностью недоступна/неработоспособна.</p> <p><i>Признаки</i></p> <ul style="list-style-type: none">• массовые обращения пользователей о невозможности использования системы [>20 за 10 минут], падение ряда микросервисов по мониторингу [alert > 10], отсутствие продаж/оформления кредитов в ПО, непрерывный рост ошибок в Kibana по ряду микросервисов.• DWH не работает, нет доступа ни к каким данным, не формируются аналитические витрины.
2	Критический (critical)	<p>Одна или несколько ключевых бизнес-функций системы недоступны. Производительность работы системы не позволяет производить полноценное обслуживание клиентов.</p> <p><i>Признаки:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• массовые обращения пользователей по конкретному продукту, банку, торговой организации или невозможности использования части системы [>5 за 10 минут], падение ряда микросервисов по мониторингу [alert > 2], наличие ошибок в Kibana по ряду микросервисов, оказывающих эффект на продукты/банки/ТО и ТТ.• невозможность обслуживания клиентов на ТТ с существенным объемом продаж и/или ТТ• В DWH не подгружаются данные по заявкам, либо не обновляются операционные и статистические витрины, либо статистика по продуктам считается некорректно, либо не работает аккредитация
3	Высокий (major, high)	<p>Неправильно работающая ключевая функция системы, проблема, приводящая к частичной неработоспособности системы, без возможности осуществления соответствующего бизнес-процесса, используя альтернативные (обходные) пути.</p> <p><i>Признаки:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• обращения пользователей по одной проблеме: невозможности вложения документов, выбора определённых значений, входа в программу, периодические однотипные ошибки банков [>3 с одной проблемой за день], падение микросервиса по мониторингу [alert], наличие периодических ошибок и частых предупреждений [WARN] в Kibana.• В DWH есть ошибки расчета статистики (массовые проблемы от 50 инцидентов), либо частично не работает аккредитация, либо не работают графические интерфейсы построения графиков
4	Средний (medium)	<p>Неправильно работающая функция системы. Ошибка не критична или есть возможность для работы с рассматриваемой функцией, используя альтернативные (обходные) пути.</p>

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ДИРЕКТ ТЕХ» (ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»)

143001, Московская обл., Одинцовский г.о., Новоивановское пгт., ул. Западная, стр. 180
ИНН/КПП– 5032391691/503201001 ОГРН – 1255000064725

		Признаки: <ul style="list-style-type: none"> единичные обращения пользователей по функционалу продукта, наличие единичных ошибок [ERROR], предупреждений [WARN] и некорректных записей [INFO] в Kibana. В DWH есть неточности в формировании данных (единичные, не массовые ошибки до 50 инцидентов)
5	Низкий (low)	Нефункциональные дефекты, не являющиеся причиной недоступности системы
6	Консультирование*	Запросы пользователей консультационного характера по работе в ПО

Время реакции на приоритет – это время, необходимое на анализ полученного обращения и планирования RTO. Определение Response Time приведено ниже в Таблице 4.

Таблица 4. Время реакции ТП на обращения, в зависимости от приоритета

Уровень приоритета запроса	Время реакции (SLA)*, с 09:00 до 21:00, мин	Время реакции (SLA)*, с 21:00 до 09:00, мин
1	10	60
2	20	120
3	40	180
4	120	240

* Для категории обращения «Консультирование» время реакции включает время необходимое для консультирования по вопросу.

В тех случаях, когда для решения запроса или предоставления рекомендаций требуется дополнительная информация от инициатора обращения (например, скриншоты и тест ошибки проч.), сроки, указанные в таблице 4, увеличиваются на время, необходимое для предоставления информации.

7. Сроки исправлений дефектов

В случае, если по результатам анализа обращения выявлена ошибка в программном обеспечении, то заводится дефект, который направляется для исправления к Исполнителю. Сроки подготовки исправлений единые для всех команд и приведены в таблице 5.

Таблица 5. Сроки исправлений дефектов

	Будни, календарные часы		Выходные, календарные часы	
Приоритет	9:00 - 18:00	18:00 - 9:00	9:00 - 18:00	18:00 - 9:00
1	3	6	6	6

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ДИРЕКТ ТЕХ» (ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»)

143001, Московская обл., Одинцовский г.о., Новоивановское пгт., ул. Западная, стр. 180
ИНН/КПП – 5032391691/503201001 ОГРН – 1255000064725

2	6	8	8	8
3	36	72	72	72
4	504	504	504	504
5	1008	1008	1008	1008

8. Метрики уровня оказания услуг, отчетность

Основные метрики и методика их расчета по уровню оказания услуг приведены в таблице 6.

Таблица 6

Показатель	Значение	Методика расчета
Обеспечение доступности систем (считается по 1 и 2 приоритетам)	99,8%	%Время доступности = $100 - 100 / (\text{Общее время доступности (мин за квартал)} / (\text{мин за квартал}))$
Соблюдение сроков устранения Инцидентов (считается по всем инцидентам)	90%	%Срок устранения Инцидентов = $100 - 100 / (\text{Общее количество инцидентов за квартал} / \text{Количество просроченных инцидентов за квартал})$

Мониторинг фактического выполнения метрик осуществляется на ежеквартальной основе.

9. Эскалация

Иерархическая эскалация применяются в следующих случаях:

- Нарушение установленных сроков реакции решения инцидентов;
- Ускорение работ по важным претензионным клиентам;

Контактные лица для осуществления эскалации

ФИО	Должность	Эл почта	Телефон
Елена Пушкина	Руководитель отдела поддержки ДИРЕКТ ТЕХ	epushkina@dc2b.ru	+7-985-897-69-56

10. Обновление программного обеспечения

В рамках развития программного обеспечения и обеспечения нормативных требований регуляторов, ПО регулярно вносит изменения в программный код. Ниже предложена таблица сроков оповещения и согласования планируемых изменений.

Релиз	День недели	Время	Тип релиза
Плановый	Понедельник, четверг	8-10 утра по московскому времени	Запланированный релиз после внесения плановых

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ДИРЕКТ ТЕХ»
(ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»)

143001, Московская обл., Одинцовский г.о., Новоивановское пгт., ул. Западная, стр. 180
ИНН/КПП– 5032391691/503201001 ОГРН – 1255000064725

			изменений и усовершенствования ПО
Внеплановый	24x7	Любое время	Неплановый релиз для исправления запросов с приоритетом Блокирующий и Критический

Генеральный директор _____

Гарифуллин О.В.