

## **Регламент сопровождения программы «Биллинговая платформа»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

г. Новосибирск, 2026

## Оглавление

|                                                                                           |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Оглавление .....</b>                                                                   | <b>2</b> |
| 1. Общая информация, область применения и назначение документа .....                      | 3        |
| 2. Термины и определения .....                                                            | 3        |
| 3. Время работы техподдержки .....                                                        | 3        |
| 4. Команда .....                                                                          | 3        |
| 5. Управление поступающими задачами .....                                                 | 3        |
| 5.1. Поступление задач в обработку .....                                                  | 3        |
| 5.2. Сроки и приоритеты обработки задач .....                                             | 4        |
| 6. Описание процесса работы с задачами .....                                              | 5        |
| 7. Сведения о совершенствовании ПО .....                                                  | 6        |
| 8. Требования к уровню квалификации специалистов и инженеров отдела<br>техподдержки. .... | 7        |
| 9. Адреса размещения разработчиков и техподдержки .....                                   | 7        |

## **1. Общая информация, область применения и назначение документа**

Настоящий Регламент описывает и устанавливает стандарты работы сотрудников отдела технической поддержки, а также порядок устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

## **2. Термины и определения**

**SLA** - набор метрик позволяющий оценивать качество выполняемых задач.

**Специалист** – сотрудник группы сопровождения пользователей (первая линия)

**Инженер** - сотрудник группы сопровождения продуктов (вторая линия).

**Пользователь** — лицо, обращающееся в техподдержку.

## **3. Время работы техподдержки**

Для сотрудников техподдержки установлен следующий график работы:

Специалист: ежедневно 24 часа.

Инженер: будние дни с 09:00ч. до 19:00ч. (часовой пояс Азия/Новосибирск). При необходимости сотрудники могут привлекаться к работе в иное время по согласованию.

## **4. Команда**

|                      |   |
|----------------------|---|
| Руководитель проекта | 1 |
| Программист джава    | 7 |
| Инженер-тестировщик  | 3 |
| Аналитик             | 2 |
| Инженер              | 2 |
| Специалист           | 2 |

## **5. Управление поступающими задачами**

### **5.1. Поступление задач в обработку**

Прием обращений производится круглосуточно и ежедневно 24/7.

Канал обращений:

Сообщения, полученные на почту для обращений: cdek-digital@cdek.ru

Сообщения, полученные по телефону +7 495 009 04 05

### **5.2. Сроки и приоритеты обработки задач**

Для 1 линии:

Общее время ожидания в очереди зависит от размера очереди, в настоящее время целевой показатель:

Задачи с обычным приоритетом - 80% задач обрабатываются за 6ч., >90% задач обрабатываются за 24ч.

Задачи с повышенным приоритетом 90% задач за 4 часа.

Задачи с высоким (блокирующим) приоритетом 90% задач за 30 минут с момента повышения приоритета.

Время непосредственно от принятия в работу конкретной задачи специалистом до перемещения ее в другой статус с публичным комментарием (время обработки) в среднем должно составлять не более 15 минут, а максимум не более 30 минут, если иного не требуется, согласно инструкции для данного типа задачи, предназначенной для 1 линии.

Для 2 линии:

Для выполнения задач Инженерам устанавливается стандартный SLA = 18 рабочих часов на одну задачу (два рабочих дня) на каждой группе. При необходимости этот показатель может быть пересмотрен с внесением изменений в стандарт.

Порядок обработки задач устанавливается в зависимости от их приоритета, сверху вниз:

Блокирующий (SLA = 3 часа)

Критический (SLA = 8ч)

Высокий (SLA = 18ч)

Приоритет может быть поднят на 1 уровень инициатором задачи или другим сотрудником по любому корпоративному каналу связи доступному сотруднику, при этом сотрудник сопровождения указывает комментарий от пользователя, объясняющий поднятие приоритета.

Приоритет может быть повышен или понижен в процессе решения задачи сотрудником техподдержки по выяснению дополнительной информации, поступления ее из любых источников по ходу решения.

## 6. Описание процесса работы с задачами

|   | Этап                          | Описание этапа                                                                                                                                                                                                                                                           | Цели и результаты этапа                                                                                                                                                                             |
|---|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Прием обращений пользователей | Специалист по сопровождению 1 линии регистрирует и отрабатывает задачу. В случае, если Специалист по сопровождению 1 линии не может выполнить задачу, задача эскалируется на Инженера по сопровождению 2 линии с указанием комментария, что необходимо сделать в задаче. | Зарегистрирована задача с обязательным указанием номера задачи инициатору вида SD-xxxxxx. Задача, в случае невозможности решения на 1-й линии, передана в работу Инженеру по сопровождению 2 линии. |

|   |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                          |
|---|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Обработка обращений пользователя внутри отдела сопровождения | Инженер по сопровождению 2 линии принимает в работу задачу, собирает информацию по ней. Для этого проверяет описанную пользователем ситуацию для однозначного понимания задачи. Использует имеющиеся инструкции. Также может получить необходимые консультации у ведущих и старших коллег, обратиться за помощью к непосредственному руководителю. | Уточнена вся базовая информация по задаче, конкретизирована проблема пользователя, выявлено, на каком моменте и этапе происходит ошибка. |
|   |                                                              | При помощи полученной информации проводит анализ и публикует решение для пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                          |
| 3 | Направление задачи для решения разработчиками                | В случае, когда Инженер по сопровождению 2 линии определяет, что описанная проблема в задаче является программной ошибкой, он создает задачу разработчику для устранения данной ошибки.                                                                                                                                                            | Сформированная задача на разработчика с конкретным указанием проблематики.                                                               |
| 4 | Отработка задачи                                             | После того, как Инженер по сопровождению 2 линии решил проблему пользователя, либо разработчик произвел устранение программной ошибки, Инженер добавляет подробный комментарий в задачу и переводит задачу в статус «Решено».                                                                                                                      | Проблема пользователя устранена.                                                                                                         |

## **7. Сведения о совершенствовании ПО**

В программе предусмотрена гибкая система обновления. Обновления и плановые технические работы проводятся в любое время без остановки работы Работы, требующие остановки работы программы, проводятся в период наименьшей нагрузки с уведомлением пользователей посредством внутрисистемных уведомлений не менее чем за 12 часов, если работы плановые, и не менее, чем за 10 минут, если работы неотложные.

## **8. Требования к уровню квалификации специалистов и инженеров отдела техподдержки.**

1. Опыт поддержки CRM/ERP систем;
2. Знание баз данных и опыт работы с ними;
3. Базовые навыки написания SQL запросов;
4. Понимание сетевых технологий.

## **9. Адреса размещения разработчиков и техподдержки**

Адрес размещения разработчиков: Россия, г. Новосибирск, ул. Большевикская 101.

Адрес размещения техподдержки: Россия, г. Новосибирск, ул. Большевикская 101.

Адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, г. Москва, ул. Подольских Курсантов, 15Б, стр. 1