

Регламент сопровождения программы
POS

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО,
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
ПО, совершенствование ПО**

Оглавление

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 обработки задач	4
6. Описание процесса работы с задачами	4
7. Сведения о совершенствовании ПО	5
8. Адреса размещения разработчиков и техподдержки	5

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.

Инженер 1 линии - сотрудник первой линии техподдержки.

Инженер 2 линии - сотрудник второй линии сопровождения программного обеспечения.

Пользователь — лицо, обращающееся в техподдержку.

3. Время работы техподдержки

Для сотрудников техподдержки установлен следующий график работы:

1. Специалист: круглосуточно, 24/7.
2. Инженер: будние дни с 09:00ч. до 22:00ч. (часовой пояс Азия/Новосибирск). При необходимости сотрудники могут привлекаться к работе в иное время по согласованию.

4. Команда

Состав команды:

- ♥ Менеджер проектов - 1
- ♥ Ведущий програмист джава - 2
- ♥ Старший програмист джава - 1
- ♥ Програмист джава - 1
- ♥ Ведущий веб-программист фронтенд - 1
- ♥ Инженер-автоматизатор - 2
- ♥ Младший инженер-автоматизатор — 1

Рабочее время сотрудников команды ПН-ПТ с 9:00-18:00 по НСК

- **Разработка (Development):** Программисты пишут код в отдельных ветках.
- **Обзор и слияние кода (Code Review):** Код проверяется коллегами и сливается в основную ветку.
- **Сборка (сборка):** Автоматическая система (CI/CD — GitLab) собирает версию продукта.
- **Тестирование (QA)**
- **Выкатка на продакшн (Deploy):** Непрерывная доставка ПН-ПТ с 8:00-12:00 НСК, по мере готовности задач. Простой минимальный.
- **Мониторинг:** Команда смотрит на ошибки (логи), нагрузку на сервер и обратную связь от пользователей.

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: integrator@cdek.ru

Сообщения, полученные по телефону 8-800-550-1409

5.2. Сроки обработки задач

Для 1 линии:

Время решения задач: 6 часов

Время реакции на поступившее обращение: 40 минут

Для 2 линии

Среднее время решения задач за месяц общее ≤ 20 часов

Среднее время решения задач за месяц индивидуальное ≤ 8 часов

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

Немедленный

Срочный

Высокий

Средний

Нормальный

Низкий

Приоритет может быть поднят на 1 уровень инициатором задачи или другим сотрудником по звонку на телефон техподдержки, 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 пользователем	Инженер по сопровождению 1 линии регистрирует и отрабатывает задачу. В случае, если Инженер 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	Уточнена вся базовая информация по задаче, конкретизирована проблема пользователя, выявлено, на каком моменте и этапе происходит ошибка.

		инструкции. Также может получить необходимые консультации у ведущих и старших коллег, обратиться за помощью к непосредственному руководителю.	
		При помощи полученной информации проводит анализ и публикует решение для пользователя.	
3	Направление задачи для решения разработчика ми	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 системы. Работы, требующие остановки работы системы, проводятся в период наименьшей нагрузки с уведомлением пользователей посредством внутрисистемных уведомлений:

не менее чем за 12 часов, если работы плановые,

не менее, чем за 10 минут, если работы неотложные.

8. Адреса размещения разработчиков и техподдержки

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

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

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