

## Регламент обслуживания клиентов и управления обращениями

### Общие положения.

Данный регламент описывает процедуру приема, регистрации, обработки и отслеживании входящих обращений от оператора платформы (ОП) в рамках оказания технической поддержки.

Обращения ОП будут поступать в письменном виде по e-mail на адрес [humanometr@solarlab.ru](mailto:humanometr@solarlab.ru). Все обращения об обнаружении ошибок или уязвимостей регистрируются в системе TFS для дальнейшей обработки и их решения.

### Описание процесса работы с обращениями

Работа с обращениями состоит из нескольких этапов, которые в свою очередь содержат соответствующие процедуры согласно регламенту работы отдела технической поддержки:

1. Поступление обращения
  - a. Анализ обращения
  - b. Классификация обращения
2. Регистрация обращения в TFS
  - a. Документирование обращения
3. Подтверждение ОП о получении обращения по e-mail
  - a. Запрос дополнительной информации
4. Назначение обращения на исполнителя из числа команды технической поддержки
  - a. Анализ причин неполадок и их устранение
  - b. Обратная связь ОП о статусе и предполагаемом сроке решения обращения
5. Решение обращения
  - a. Обратная связь ОП
6. Закрытие обращения
  - a. Получение подтверждения от ОП об устранении неполадки

В случае, если неполадка устранена частично, цикл работы с обращением будет повторяться. См Рис 1.

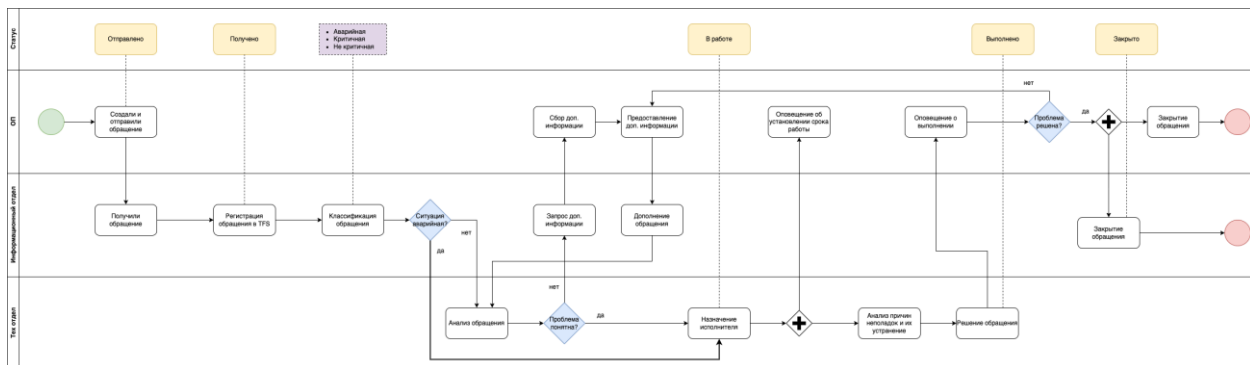


Рис 1. Диаграмма обработки обращений.

Для обеспечения эффективности решения обращений по исправлению обнаруженных ошибок и уязвимостей, все обращения классифицируются согласно их влиянию на работоспособность Гуманометра.

Классификация технических ошибок и уязвимостей:

- **Аварийная** - Ошибки, приводящие к нарушению работоспособности в целом и к невозможности проведения тестирования посредством функционала в установленный срок.
- **Критичная** - Ошибки, при которых нарушается работа Пользователя, связанная с некорректной работой функций необходимых для проведения тестирования посредством функционала.
- **Некритичная** - Все прочие виды ошибок или недоработок, не влияющие на процесс оказания проведения тестирования посредством функционала Гуманометра.

Таким образом, все обращения будут обрабатываться согласно классификации критичности.

#### **Процедура информирования пользователей об ошибках и уязвимостях**

В случае обнаружения ошибок и уязвимостей на стороне поставщика, поставщик уведомляет оператора платформы о проблеме, плане и сроках устранения письменно по e-mail. Данное уведомление обрабатывается согласно процедуре отслеживания и исправления обнаруженных ошибок и уязвимостей программного обеспечения. Таким образом, когда обнаруженная проблема будет устранена, поставщик уведомляет ОП об устранении и предоставляет инструкции по дальнейшим шагам, в случае если ОП и/или пользователям нужно предпринять шаги для использования обновленной версии.

#### **Процедура информирования пользователей об окончании поддержки**

Поставщик API сервиса обеспечивает обратную совместимость, в том числе за счет поддержки механизмов версионирования. В случае необходимости внести в API изменения, нарушающие обратную совместимость, API поддерживает обе версии, что обеспечит доступ как для пользователей на старом API, так и на новом.

Таким образом, поставщик уведомляет ОП и/или пользователей о намерении прекратить поддержку текущей для них версии письменно по e-mail. Уведомление должно содержать информацию о конечной дате поддержки, причинах прекращения поддержки, а так же шагах, которые необходимо предпринять для использования новой версии.