

**Информационная система «Programmatic-engine»**

**ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

на 17 листах

2024 год

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Список сокращений и обозначений.....	3
2. Общие сведения.....	4
3. Назначение программы.....	5
3.1. Основные назначения программы: .....	5
3.2. Цели и автоматизируемые функции .....	6
4. Порядок оказания услуг технической поддержки.....	7
5. Состав услуг.....	8
6. Порядок предоставления технической поддержки .....	9
6.1. Время предоставления услуг.....	9
6.2. Место предоставления услуг.....	9
6.3. Язык предоставления услуг.....	9
6.4. Форма предоставления услуг .....	9
7. Порядок реагирования технической поддержки на обращения Пользователя .....	12
7.1. Техническая поддержка первого уровня .....	12
7.2. Техническая поддержка второго уровня .....	13
7.3. Техническая поддержка третьего уровня.....	13
8. Порядок классификации и оформления обращений.....	14
9. Порядок выполнения работ .....	15
10. Модернизация ИС.....	17
10.1. Модернизация компонентов.....	17
10.2. Модернизация ИС .....	17

## 1. Список сокращений и обозначений

ИТС	Информационно-техническое сопровождение
Консультация	Совет, даваемый специалистом (словарь Ожегова) Совет - мнение, высказанное кому-нибудь. по поводу того, как ему поступить, что сделать; наставление, указание (словарь Ожегова)
Пользователь	Предприниматель или юридическое лицо, у которого на момент обращения за услугами корпоративной технической поддержки Поставщика приобретены права на лицензии «DVC» версия промышленная сертифицированная.
Поставщик	Компания разработчик ИС версия промышленная сертифицированная осуществляющая поддержку пользователя ИС версия промышленная сертифицированная и предоставление лицензии.
Лицензия	Лицензия с ограниченным сроком действия, приобретаемая пользователями и предоставляющая последним право использования обновлений ИС.
Поддерживаемое ПО	ИС версия промышленная сертифицированная, включая: <ul style="list-style-type: none"><li>• Веб-сервер, реализующий возможность доступа к ИС через веб-интерфейс.</li><li>• Веб-приложение с веб-интерфейсом.</li></ul>
Общесистемное программное обеспечение	Совокупность программных средств сторонних разработчиков, необходимых и достаточных для обеспечения функционирования ИС.

## **2. Общие сведения**

Документ содержит описание порядка оказания услуг технической поддержки информационной системы «Programmatic-engine» (далее – ИС). ИС является SSP (Supply Side Platform) приложением для работы на рынке ДООН (Digital Out-Of-Home).

### **3. Назначение программы**

ИС является специализированной платформой SSP для работы на рынке DOOH. ИС предназначена для автоматизации и оптимизации бизнес-процессов, связанных с размещением наружной рекламы, и ориентирована на профессиональных участников этой индустрии. Поскольку ИС не является публичной, она предлагает узкоспециализированные инструменты, что повышает ее эффективность в выполнении специфических задач.

#### **3.1. Основные назначения программы:**

##### **1. Сбор статистики показа рекламы на инвентаре:**

- Обеспечивает мониторинг и анализ эффективности рекламных показов, что позволяет владельцам инвентаря оценивать успешность своих рекламных кампаний и вносить необходимые коррективы.

##### **2. Взаимодействие владельцев инвентаря и DSP:**

- Способствует генерации статических плейлистов, упрощая планирование рекламных кампаний и обеспечивая более точное размещение контента в зависимости от целевой аудитории.

##### **3. Вставка аукционной рекламы:**

- Позволяет владельцам инвентаря и DSP координировать размещение аукционных объявлений, что способствует увеличению доходов от рекламы и оптимизации использования рекламных площадок.

##### **4. Инструменты модерации для владельцев инвентаря:**

- Обеспечивает возможность контроля и редактирования контента, отображаемого на инвентаре, что позволяет поддерживать высокое качество рекламы и соответствие требованиям.

##### **5. Контроль статистики показов:**

- Предоставляет владельцам инвентаря аналитические инструменты для отслеживания результатов рекламных кампаний, что позволяет принимать обоснованные решения на основе данных.

##### **6. Выдача данных по API заинтересованным лицам:**

- Обеспечивает интеграцию с внешними системами, позволяя пользователям получать необходимые данные для анализа и отчетности, что улучшает взаимодействие между различными платформами и участниками рынка.

### **3.2. Цели и автоматизируемые функции**

Основная цель программы — обеспечение эффективных показов наружной рекламы. Автоматизация процессов, перечисленных в разделе «Назначение программы», позволяет значительно сократить временные затраты, повысить точность операций и улучшить взаимодействие между всеми участниками рынка ДООН. Это не только улучшает общую производительность, но и способствует созданию более прозрачной и отзывчивой рекламной экосистемы.

## **4. Порядок оказания услуг технической поддержки**

Регламент оказания услуг технической поддержки ИС.

ИС предназначена для автоматизации процессов, связанных с размещением наружной рекламы. ИС обеспечивает интеграцию различных участников рынка DOOH, включая владельцев инвентаря и DSP. Основной задачей ИС является повышение эффективности рекламных кампаний через оптимизацию процессов сбора, анализа и управления рекламным контентом.

В данном Регламенте определен минимальный перечень и порядок предоставления услуг корпоративной технической поддержки, оказываемых поставщиком ИС версия промышленная сертифицированная, при условии наличия и в период действия у данного пользователя договора на ИТС. В рамках корпоративной технической поддержки решаются вопросы, определенные разделом 2 настоящего Регламента, согласно уровню обслуживания (Service Level Agreement - SLA) не ниже, чем определено разделом 3 настоящего Регламента.

## 5. Состав услуг

Спектр услуг по технической поддержке включает в себя оказание помощи при возникновении проблемных ситуаций при функционировании поддерживаемой ИС.

В рамках настоящего регламента определен состав услуг, описанный в таблице 1.

Таблица №1 «Состав услуг в рамках оказываемой технической поддержки».

№	Наименование услуг
1.	Решение технологических проблем в работе, поддерживаемой ИС и его компонент. Доработки SSP в соответствии с требованиями.
2.	Консультации по установке и администрированию поддерживаемой ИС и его компонент.
3.	Консультации по восстановлению работоспособности, поддерживаемой ИС и его компонент (в случае ее потери).
4.	Консультации и разъяснения по вопросам документации, поддерживаемой ИС.
5.	Консультации по настройке Общесистемного программного обеспечения, для целей функционирования поддерживаемой ИС.

Консультации и услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки, не включают в себя содействие относительно следующих вопросов:

- 1) проектирования и разработки ИС;
- 2) использования ИС версии промышленной, сертифицированной за пределами системных требований, указанных в документации;
- 3) сбоев, вызванных программными продуктами и операционными системами, третьих производителей;
- 4) консультации конечных пользователей;
- 5) оптимизации производительности;
- 6) конфигурации оборудования серверов и рабочих станций, компьютерных сетей.

В рассмотрении обращения в техническую поддержку может быть отказано, если обнаружены факты:

- использования недокументированных возможностей ИС;
- нарушения лицензионного соглашения поддерживаемой ИС.

## **6. Порядок предоставления технической поддержки**

### **6.1. Время предоставления услуг**

Услуги технической поддержки предоставляются в соответствии с временным интервалом, указанным в таблице 2 ниже.

### **6.2. Место предоставления услуг**

По согласованию Пользователя и Поставщика.

### **6.3. Язык предоставления услуг**

Язык предоставления услуг – Русский.

### **6.4. Форма предоставления услуг**

Услуги технической поддержки предоставляются через telegram, которая указывается в договоре на ИС версии промышленной сертифицированной, или по телефону, при наличии возможности.

Обращение в службу технической поддержки Поставщика осуществляется через telegram, согласованный между Поставщиком и Пользователем.

В качестве дополнительных каналов используется телефон или другие каналы, согласованные Поставщиком и Пользователем. Обращение может быть направлено только лицом, имеющим соответствующую авторизацию.

Прием сведений о недостатках средства от потребителей средства осуществляется по стандартным каналам связи через telegram.

При регистрации нового обращения Пользователя по проблеме или вопросу, которое ранее не было зарегистрировано Службой технической поддержки Поставщика, Пользователь указывает критичность данного обращения, в соответствии с критериями, приведенными в таблице 2 ниже.

Таблица 2 – Классификация уровней критичности обращений.

Уровень	Критичность	Симптомы
1	<p>Самый высший уровень. Критическое обращение. Поддерживаемая ИС не функционирует. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.</p>	<p>Пользователь сообщает о частичной или полной неработоспособности продукта. Проблемы с продуктом не позволяют использовать конкретный функционал, при этом других вариантов решения проблемы не существует, либо они неприменимы в силу высоких затрат по времени и/или деньгам. Возможности перехода на более ранние или поздние версии продукта нет.</p>
2.	<p>Высокий уровень. Серьезное обращение. Функционирование Поддерживаемой ИС в целом не прекращается, но часть функционала не может быть использована. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.</p>	<p>Пользователь сообщает о частичной неработоспособности, поддерживаемой ИС. Работа может продолжаться, однако для решения определенных задач, которые должны решаться в рамках функционала поддерживаемой ИС. Пользователю приходится использовать сторонние программные продукты, переходить на более раннюю версию Поддерживаемая ИС, выделять существенно (более чем в два раза) больше времени на выполнение задач К серьезным обращениям относятся любые проблемы с Поддерживаемая ИС, препятствующие переходу на новые версии ИС версия промышленная сертифицированная.</p>

3.	Обычный (стандартный) уровень. Стандартное обращение. Единичные сбои в функционировании Поддерживаемая ИС или вопрос по корректности его функционирования (проектное поведение или нет).	Поддерживаемая ИС в целом работает, однако у одного или незначительного числа пользователей наблюдаются проблемы. Работа с Поддерживаемой ИС может продолжаться в штатном режиме. Пользователь задает вопрос по конкретному функционалу продукта, либо не согласен с тем, как работает определенный функционал. Пользователь также может отмечать ухудшение производительности всего или определенного функционала продукта, при условии, что данное ухудшение не вынуждает Пользователя выделять существенно большее (в два и более раз) время для выполнения стандартных задач сверх того, что тратилось раньше.
4.	Низший уровень Предложение, Пожелание или простой вопрос.	Работа с продуктом продолжается в штатном режиме. Пользователь обращается с предложением о добавлении новой функции или о доработке существующего функционала. Требуется разъяснение ошибок ИС и/или документации.

Каждому обращению присваивается уникальный идентификатор, который следует указывать в дальнейших коммуникациях с технической поддержкой (. После присвоения обращению уникального идентификатора и направления соответствующего уведомления контактному лицу, указанному в обращении, последнее считается зарегистрированным.

## 7. Порядок реагирования технической поддержки на обращения Пользователя

В зависимости от уровня критичности обращения, время реакции (время до первого контакта сотрудника технической поддержки с уполномоченным сотрудником Пользователя с момента регистрации обращения), частота обновления статуса и временной интервал обслуживания устанавливаются для каждого обращения согласно таблице 3.

Таблица 3 – Временные характеристики работы с обращениями в зависимости от уровня критичности.

Критичность	Время реакции	Временной интервал обновления статуса	Время обслуживания
1	2 часа	12 часов	24 часа, 7 дней (с учетом пункта 3.6.1)
2	4 часа	Раз в 5 рабочих дней	С 10-00 до 22-00 МСК**, Рабочие дни
3-4	8 часов	Раз в 10 рабочих дней	С 10-00 до 22-00 МСК**, Рабочие дни

\*\* Пользователь и Поставщик могут согласовать иную временную зону.

Уровень критичности 1 и 2 может быть установлен только для обращений по Продуктивным системам, т.е. системам, которые находятся в режиме промышленной эксплуатации у Пользователя.

### 7.1. Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю разработчиком ИС, проводившим работы по внедрению ИС. Консультация осуществляется через telegram в режиме 24x7 (двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю).

## **7.2. Техническая поддержка второго уровня**

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами организации, поводом для которой является сбой в работе по внедрению ИС, в режиме 24x7 (двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю).

## **7.3. Техническая поддержка третьего уровня**

В рамках технической поддержки третьего уровня оказываются следующие услуги:

- консультации технических специалистов ИС удаленно через telegram;
- предоставление необходимых руководств ИС удаленно через telegram;
- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователя в процессе установки или эксплуатации ИС удаленно;
- предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе ИС удаленно;
- выезд специалиста для проведения обследования и устранения проблемы.

## **8. Порядок классификации и оформления обращений**

Независимо от уровня критичности обращения, Пользователь обязан подготовить минимально необходимую информацию, позволяющую провести эффективное расследование по обращению. Количество и объем информации должны быть достаточными для того, чтобы специалисты Разработчика могли рассмотреть обращение без дополнительного взаимодействия со специалистами Пользователя. В состав передаваемой информации по обращению должно входить:

- наименование и контактные данные Пользователя;
- подтверждение о соблюдении Пользователем положений при рассмотрении критических обращений (критичность 1);
- детальное описание обращения;
- детальное описание оборудования и программного обеспечения (версия операционной системы и установленных обновлений, объем оперативной памяти и дисков, сведения о процессоре и прочее).

Для повышения эффективности и скорости рассмотрения обращения, также рекомендуется подготовить следующую информацию:

- информацию о последних внесенных Пользователем изменениях в конфигурацию оборудования или программного обеспечения;
- для обращений, связанных с ухудшением производительности, данные о производительности как до ее ухудшения, так и после;
- тестовый сценарий и набор тестовых данных, позволяющих быстро и точно воспроизвести проблему.

При рассмотрении критических обращений (уровень 1) Пользователь должен подтвердить согласие со следующими положениями:

1) Пока обращение является критическим, сотрудник Пользователя обязан быть доступен по телефону круглосуточно для предоставления дополнительной информации или проверки предлагаемых решений.

2) Пока обращение является критическим, срок ответа на электронное письмо со стороны Пользователя не должен превышать одного часа.

3) Если нарушаются условия 1 или 2, то критичность обращения автоматически снижается до высокого уровня (2).

Если Пользователь не согласен с указанными требованиями или не соблюдает их, обращение рассматривается как стандартное.

## 9. Порядок выполнения работ

1) Обращение фиксируется в системе ITSM и ему присваивается уникальный номер.

2) На обращение назначается исполнитель.

3) Обращения, поступившие от пользователя, решаются последовательно, по принципу FIFO с учетом критичности, если об ином порядке не достигнута индивидуальная договоренность.

4) При наличии нескольких обращений время реакции на обращение увеличивается на время решения предыдущих обращений, если об ином не было достигнуто индивидуальной договоренности.

5) В период, от поступления обращения до окончания срока реакции на обращение, специалист Разработчика определяет состав необходимых дополнительных данных, предварительный перечень необходимых шагов, предварительные сроки начала и окончания работ и договаривается с пользователем о дальнейшем взаимодействии.

6) В течение хода работ специалист Разработчика обновляет статус обращения посредством комментариев к заявке в системе ITSM, или с помощью чата, или телефонного звонка с официального телефона компании.

7) При выполнении задачи статус заявки меняется на «На проверке». Пользователь получает уведомление о смене статуса через telegram, указанной в заявке. При необходимости специалист Разработчика производит сдачу работ с помощью удаленной настройки и демонстрации.

8) При выявлении в решении не соблюдения требований, явно описанных в обращении, пользователь пишет через telegram исчерпывающую информацию. В этом случае статус заявки меняется на «В процессе». Время гарантийных работ не учитывается. При обращении с помощью чата или официального аккаунта мессенджера – обязанность написать комментарий и перевести статус заявки на сотруднике, принявшем такое обращение.

9) В случае выявления необходимости доработать решение, пользователь пишет через telegram (с указанием в теме идентификатора обращения), в чат или официальный аккаунт мессенджера исчерпывающую информацию о необходимых доработках. Специалист Разработчика, в зависимости от содержания новых требований может принять решение о создании новой заявки. Время, затраченное на такую доработку функционала, учитывается. При обращении с помощью чата или

официального аккаунта мессенджера – обязанность написать комментарий и перевести статус заявки на сотруднике, принявшем такое обращение.

10) В течение 72 часов заявка автоматически закрывается (статус – «Закрота»), если по ней не было дополнительной информации, требующей перевода в работу. Пользователь получает уведомление о смене статуса через telegram пользователя, указанного в заявке.

11) Закрота заявки могут быть снова переведены в статус «В работе» в случае выявления несоответствий требованиям, которые не могли быть выявлены в ходе обычной проверки (скрытые недостатки).

## **10. Модернизация ИС**

Компания разработчик ИС обеспечивает оценку и ревизию процессов разработки и поддержки ИС, документирование изменений.

Оценка и ревизия процессов выполняется компанией разработчиком ИС при обеспечении контроля ее качества на основании обращений, направленных в службу технической поддержки ИС.

Модернизация ИС включает обновление компонентов и реализацию новых функциональных возможностей в соответствии с установленными планами.

### **10.1. Модернизация компонентов**

Модернизация компонентов ИС проводится в случае выявления критических обновлений. Эти обновления включают в себя исправления уязвимостей безопасности, улучшения производительности и исправления ошибок, которые могут существенно повлиять на функционирование системы.

Перед проведением обновлений проводится оценка необходимости, чтобы определить, какие изменения являются критически важными для стабильности и безопасности системы. Это включает анализ текущих версий компонентов и сравнение с последними релизами.

### **10.2. Модернизация ИС**

В соответствии с планом разработки: Все изменения и улучшения в ИС осуществляются в соответствии с заранее разработанным планом, который определяет приоритеты и сроки выполнения задач. План включает как краткосрочные, так и долгосрочные цели модернизации.

Для управления процессом модернизации используется беклог, который содержит список всех задач, необходимых для улучшения ИС. Беклог регулярно обновляется и приоритизируется на основе обратной связи от пользователей, технических требований и изменения бизнес-целей.

Модернизация проводится поэтапно, что позволяет минимизировать риски и обеспечить стабильность работы системы. Каждое обновление будет тестироваться перед развертыванием в производственной среде.