

1. Ссылки на мобильное приложение Cesar Car:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.csat.cesarcar&hl=ru&gl=US>
<https://apps.apple.com/ru/app/cesar-car/id1064006514>

2. Регламент технической поддержки:

Техническая поддержка ПО осуществляется:

Силами штатных сотрудников (указать количество) 5 человек (Системные аналитики)

Фактический адрес размещения: г. Москва, ул. Поклонная 3к4

Способ коммуникации: обращение на горячую линию с помощью звонка на номер +74957855353 или же с помощью обращения в разделе «Чат» в мобильном приложении Cesar Car.

График работы: Пн-Пт, 09:00 – 18:00

Для управления инцидентами первоначально необходимо их обнаружить. Сотрудники управления ИТ сопровождения играют в этом ключевую роль, действуя в качестве единственной контактной точки между пользователями мобильного приложения Cesar Car и ИТ.

Эта единственная контактная точка помогает гарантировать, чтобы все информируемые инциденты и сервисные запросы обрабатывались последовательно, сводя к минимуму задержки в работе персонала по поддержке, таким образом, позволяя ему работать более эффективно.

Все обнаруженные инциденты и запросы должны быть зарегистрированы для того, чтобы их можно было отслеживать и для гарантии, что ни один из них не потерян. Пользователи подают заявки через горячую линию или или же с помощью обращения в разделе «Чат» в мобильном приложении Cesar Car.

Информация об инциденте регистрируется на портале поддержки с помощью сотрудников колл-центра. Для каждого инцидента необходимо заполнить регистрационную запись инцидента и ввести следующую информацию:

Вложить файл; пройдя по ссылке можно и чаще всего нужно, оставить скриншот ошибки. Название; изложите кратко суть проблемы; Расположение; Выбрать соответствующее размещение. Определить неисправный сервис; выберите из выпадающего списка соответствующий сервис. Телефон инициатора заявки, указываете внутренний номер; Комментарий к заявке; Особенно важно внести, как можно больше информации, если Вы эскалируете заявку другого сотрудника. Срочность; Срочность заявки Кому назначено; Кто в данный момент за неё отвечает Действия по устранению; Описание предпринятых действий.

О массовых сбоях сообщают ответственные лица диспетчерских центров по телефону 1616, устранение массовых сбоев - высокоприоритетная задача дежурных системных администраторов. Массовый сбой – проблема, связанная с общим сбоем сервисов на значительной части рабочих мест. Массовые сбои, делятся на три типа: – общий массовый сбой единых сервисов – региональный массовый сбой единых сервисов – локальный сбой не единых сервисов. Дежурный администратор определяет, какой сервис неисправен и пытается устранить неисправность по инструкциям, на самостоятельное устранение у дежурного инженера 15 мин. Если в течение 15 мин проблема не решена, о ней в срочном порядке необходимо сообщить эксперту по приложению, сообщив ему требуемую информацию: – наименование сервиса – время регистрации – масштаб инцидента – действия по устранению произведенные дежурным – сообщения об ошибках, выявленные

в процессе попытки устранения. После оповещения ответственных лиц дежурный администратор продолжает собирать доступную ему информацию о характере простоя, масштабности и работоспособности связанных сервисов. Через 10 мин после оповещения дежурный обязан повторно обзвонить задействованных в устранении сбоя сотрудников и уточнить статус решения инцидента. Как только дежурному администратору становится известно о восстановлении работоспособности сервиса либо от ответственных лиц, либо из самостоятельного анализа ситуации, он обязан без задержек оповестить ответственных лиц диспетчерских центров о восстановлении работоспособности сервиса.

3. **Модернизация ПО** осуществляется:
силами штатных сотрудников (указать количество) 5 человек

При возникновении у *Заказчика* потребности в доработке, на *проектном портале* создается F0. *Заказчик* прикладывает *Документ F0* к созданному на проектном портале F0, после чего *Руководитель проектного офиса* рассматривает пожелание.

Если пожелание принято для оценки Руководителем проектного офиса:

1. После рассмотрения при положительном исходе *Руководитель проектного офиса* на *проектном портале* назначает *Аналитика* для оценки F0.
2. *Аналитик* создаёт в *jira* задачу для F0 (Feature) с названием соответствующим названию F0, в комментарии к обоснованию должно указываться название F0. *Аналитик* должен приложить *Документ F0*, который был приложен *Заказчиком* на проектном портале, к задаче.
3. После того как задача для F0 была создана, *Аналитик* начинает Предпроектное исследование.
4. *Аналитик* оценивает трудозатраты и длительность F0. В качестве выходных данных к оценке создается план работ.
5. *Аналитик* на *Проектном портале* и в *jira* размещает оценку трудозатрат и план проекта.
6. *Руководитель проекта офиса* совместно с *Заказчиком* и *Руководителем, утверждающим бюджет*, рассматривают F0 с учетом оценок по длительности и трудозатратам.
 - a. Если **Положение отклонено**, *Аналитик* в *jira* осуществляет изменение статусов головной задачи и её подзадач в статус Closed, процесс завершается.
 - b. Иначе (**пожелание принято для реализации**), осуществляется переход к процессу Анализ, реализация, документирование и тестирование.

Если пожелание отклонено:

Процесс завершается.