

# Регламент взаимодействия с технической поддержкой платформы Luxms BI

---

## 1. Общие положения

При эксплуатации платформы **Luxms BI** могут возникать нештатные ситуации, которые не могут быть оперативно устранены специалистами Клиента. Такие случаи не могут свидетельствовать о неисправности программного обеспечения. В большинстве ситуаций обращения в техническую поддержку связаны с:

- ошибками в конфигурационных параметрах;
- некорректными первичными данными;
- авариями или сбоями ИТ-инфраструктуры Клиента.

При наличии действующего договора технической поддержки Клиент оформляет обращение в службу технической поддержки Luxms BI в установленном порядке.

---

## 2. Описание типов обращений

Все обращения в службу технической поддержки классифицируются по своему назначению в соответствии с положениями договора на техническую поддержку. Корректно указанный тип обращения помогает определить приоритет обработки и порядок реагирования.

---

### 2.1. ЗНО (Заявка на обслуживание)

Используется для плановых работ, не связанных с инцидентами или ошибками.

**Примеры:** обновление версий компонентов, перенос проекта, настройка пользователей, добавление источников данных.

**Цель:** выполнение согласованных операций в рамках договора техподдержки.

**Приоритет:** определяется по согласованию сторон.

---

### 2.2. Инцидент

Сообщение о выявленных недочетах или ошибках в работе платформы Luxms BI, или нарушении нормальной работы платформы Luxms BI, или снижении её производительности.

**Примеры:** система недоступна, отчёты не строятся, ошибки при загрузке данных, некорректное отображение информации.

**Цель:** восстановление нормальной работы системы.

**Приоритет:** низкий, средний или критический/высокий.

---

### 2.3. Вопрос

Используется для уточнения принципов работы, получения инструкций, рекомендаций или разъяснений.

**Примеры:** запрос информации о настройках, логике расчётов, особенностях функционала.

**Цель:** предоставление консультации.

**Приоритет:** низкий или средний.

---

### 2.4. Доработка (Запрос на улучшение / Feature Request)

Используется для предложений по расширению функционала или улучшению интерфейса Luxms BI.

**Примеры:** добавить новую визуализацию, изменить алгоритм обработки данных, реализовать новый тип отчёта.

**Цель:** развитие и оптимизация платформы.

**Приоритет:** низкий, рассматривается в плановом порядке.

---

## 3. Порядок оформления обращений

---

### 3.1. Способы подачи обращений

Клиент может в соответствии с положениями договора на техническую поддержку направить обращение следующими способами:

- по электронной почте: **support@yasp.ru**;
- через портал службы поддержки: <https://b.luxms.ru/sd/>
- по телефону технической поддержки (если указано)

При подаче обращения необходимо указать:

- тип обращения (ЗНО, Инцидент, Вопрос, Фича);
- предполагаемый приоритет;
- описание проблемы или запроса;
- номер договора технической поддержки;
- в случае наличия нескольких инсталляций, необходимо указать информацию, позволяющую идентифицировать проект/систему, в связи с которыми создано обращение;
- контактные данные ответственного лица (если требуется по договору технической поддержки);
- скриншоты и логи, архитектурную схему проекта (при необходимости).

### 3.2. Приоритизация обращений

Уровень	Описание	Примеры
<b>Высокий\Критический</b>	Работа системы полностью невозможна, бизнес-процессы остановлены.	Невозможно авторизоваться.
<b>Средний</b>	Нарушена работа отдельных функций (для всех или большинства пользователей), система доступна частично.	Не работает экспорт отчетов.
<b>Низкий</b>	Проблема минимально влияет на работу или затрагивает незначительное количество пользователей.	Ошибка при экспорте конкретных отчётов.
<b>Плановый</b>	Консультации, уточнения, запросы на улучшения, ЗНО	Вопросы по настройке или предложения.

### 3.3. Время реакции и решения

Временное\обходное решение – это действие или набор действий, направленных на быстрое восстановление работоспособности сервиса или системы для пользователя без устранения первопричины инцидента.

Постоянное решение – это действие или набор действий, направленных на полное устранение первопричины инцидента.

Время реакции и Время решения (SLA) устанавливаются в соответствии с действующим договором на техническую поддержку. Стандартные сроки:

Приоритет	Время реакции	Время решения*
<b>Высокий</b>	до 4 часов	до устранения (по согласованию)
<b>Средний</b>	до 8 часов	до 2 рабочих дней
<b>Низкий</b>	до 2 рабочих дней	до 5 рабочих дней
<b>Плановый</b>	до 2 рабочих дней	по мере возможности / в плановом порядке

\*Под Временем решения подразумевается срок предоставления Временного\Обходного или Постоянного решения

### 3.4. Рекомендации по эффективному взаимодействию

- Перед подачей обращения убедитесь, что проблема воспроизводится стабильно.
- Проверьте настройки, доступность источников данных и корректность лицензий.

- Формулируйте описания чётко, с указанием шагов для воспроизведения.
  - Для разных вопросов, пожалуйста, создавайте отдельные обращения.
  - Отвечайте на запросы Техподдержки оперативно — это ускорит решение проблемы.
  - В случае несогласия с приоритетом или типом обращения укажите это в комментариях к заявке.
- 

## 4. Последовательность обработки обращений

Обработка обращений в службе технической поддержки Luxms BI осуществляется поэтапно, с фиксацией текущего статуса и уведомлением Клиента.

---

### 4.1. Этапы обработки обращения

#### 1. Создание обращения Клиентом

Клиент направляет заявку по электронной почте или через портал, указывая тип и предполагаемый уровень приоритета обращения. Для скорейшей обработки важно приложить полное описание проблемы, шаги воспроизведения и диагностические материалы (логи, скриншоты и т.д.).

#### 2. Регистрация обращения

Служба технической поддержки регистрирует обращение, присваивает ему уникальный номер и подтверждает получение. Срок регистрации обращения определяется параметром «Время реакции» действующего SLA. Обращение переходит в статус «**В работе**». Клиенту отправляется автоматическое извещение по эл. почте о приеме обращения в работу.

#### 3. Первичный анализ и классификация

Специалисты Технической Поддержки анализируют обращение и уточняют корректность типа и приоритета, которые могут быть изменены для приведения в соответствие с сутью обращения. При изменении приоритета и\или типа обращения Клиенту отправляется автоматическое извещение по эл. почте. В случае несогласия Клиента с корректировкой типа обращения и\или приоритета проводится согласование.

#### 4. Диагностика и взаимодействие

Проводится анализ предоставленных данных, при необходимости направляется запрос на уточнение\запрос дополнительных данных. До получения дополнительной информации от Клиента обращение переводится в статус «**В ожидании**». После получения необходимых данных обращение возвращается в статус «**В работе**».

#### 5. Исправление ошибок или доработка

В случае, если для исправления ошибки требуется внесение изменений в исходный код платформы, после подтверждения от разработчиков платформы Luxms BI, обращение переводится в статус «**Передано в разработку**». Для запросов по доработке, по завершению анализа и получения подтверждения

со стороны сотрудников, отвечающих за развитие платформы Luxms BI, о включении в план работ, обращение переводится в статус **«Передано в разработку»**.

#### **6. Решение и проверка результата**

Предоставлен ответ от специалистов Технической поддержки и ожидается подтверждение от Клиента. В некоторых случаях, при отсутствии необходимости подтверждения от Клиента, заявка может быть сразу переведена в статус **«Закрыто»**. При подтверждении решения Клиентом обращение также переводится в статус **«Закрыто»**. Если предоставлена обратная связь, что Решение не помогло, обращение возвращается в работу с восстановлением SLA.

#### **7. Автоматическое закрытие**

Обращение, находящее в статусе **«Решено»**, при отсутствии обратной связи от Клиента в течение 10 рабочих дней, автоматически переводится в статус **«Закрыто»**.

#### **8. Повторное открытие обращения**

Если после закрытия обращения проблема проявилась повторно, Клиент может создать новое обращение со ссылкой на предыдущее для ускорения диагностики.

---

### **4.2. Возможные статусы обращения**

<b>Статус</b>	<b>Описание</b>
<b>Новое</b>	Обращение зарегистрировано, ожидает обработки.
<b>В работе</b>	Обращение принято специалистом и находится в процессе анализа или решения.
<b>В ожидании</b>	Запрошена дополнительная информация от Клиента.
<b>Передано в разработку</b>	Обращение передано в отдел разработки для реализации: исправления ошибок, доработки функционала и т.п.
<b>Решено</b>	Заявка решена, предоставлен ответ, ожидается обратная связь/подтверждение от Клиента.
<b>Закрыто</b>	Работа по обращению завершена.