



## **Требования к оформлению и ведению задач на портале технической поддержки**

Руководство пользователя

---

### **АННОТАЦИЯ**

Содержит перечень правил, обязательных требований и рекомендаций, которых необходимо придерживаться при размещении заявок (задач) на портале технической поддержки компании «Soft-logic»

Версия: 1.6

2008–2020 ООО «Софт-Лоджик», г. Барнаул, Россия

Данный документ входит в комплект поставки программных продуктов.

Права использования данного документа предусмотрены соответствующим лицензионным договором.

ООО «Софт-Лоджик»

656006, г. Барнаул, Малахова ул., дом 146в

Тел: (3852) 72-27-27

---

© Soft-logic

Web: <http://www.pay-logic.ru/>

Mail: [info@soft-logic.ru](mailto:info@soft-logic.ru)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....</b>                                          | <b>5</b>  |
| ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.0.....                                  | 5         |
| ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.1.....                                  | 5         |
| ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.2.....                                  | 6         |
| ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.3.....                                  | 6         |
| ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.4.....                                  | 6         |
| ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.5.....                                  | 7         |
| ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.5.1.....                                | 7         |
| ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.6.....                                  | 8         |
| <b>1 ВВЕДЕНИЕ.....</b>                                                 | <b>9</b>  |
| <b>2 ПРЕДПОЛАГАЕМАЯ АУДИТОРИЯ.....</b>                                 | <b>10</b> |
| <b>3 ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....</b>                                         | <b>11</b> |
| 3.1 ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ПОРТАЛА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....                    | 11        |
| 3.2 РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОРТАЛЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....                  | 13        |
| 3.3 РАЗМЕЩЕНИЕ ЗАДАЧ.....                                              | 15        |
| 3.4 ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ.....                  | 18        |
| 3.5 ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖИМОМУ ЗАДАЧ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА.....       | 20        |
| 3.6 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ЗАДАЧИ.....                                         | 21        |
| 3.7 ОЦЕНКА ЗАДАЧ. УЧЕТ ВРЕМЕНИ.....                                    | 24        |
| <b>4 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ.....</b>                                         | <b>25</b> |
| 4.1 ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ЗАДАЧ.....                    | 25        |
| 4.2 ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОРАБОТКЕ ЗАДАЧ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА..... | 28        |
| 4.3 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО ЗАВЕДЕНИЮ ПОСТАВЩИКОВ (ПРОВАЙДЕРОВ).....       | 29        |
| 4.4 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО ЗАВЕДЕНИЮ УСЛУГ (СЕРВИСОВ).....                | 33        |
| 4.5 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО РАЗРАБОТКЕ ЭКРАННЫХ ФОРМ.....                  | 36        |
| 4.6 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО РАЗРАБОТКЕ ИЛИ ДОРАБОТКЕ ФУНКЦИОНАЛА.....      | 37        |
| 4.7 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО ИНТЕГРАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ.....                   | 38        |
| 4.8 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО ИНТЕГРАЦИИ БАНКОВСКИХ КАРТ.....                | 39        |

---

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| <b>5 ПАТЧИ, ОБНОВЛЕНИЯ И ИСПРАВЛЕНИЯ .....</b> | <b>40</b> |
|------------------------------------------------|-----------|

**ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ****ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.0**

Дата публикации: 02.07.2013.

| Изменение                           | Раздел |
|-------------------------------------|--------|
| <b>Общие улучшения в документе:</b> |        |
| Документ создан                     | -      |

**ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.1**

Дата публикации: 19.02.1015.

| Изменение                                                                                                  | Раздел |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Общие улучшения в документе:</b>                                                                        |        |
| Добавлены требования к заведению сервисов. Добавлены требования к компетенциям и проработке задач клиентом | -      |

**ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.2**

Дата публикации: 20.02.1015.

| Изменение                                      | Раздел |
|------------------------------------------------|--------|
| <b>Общие улучшения в документе:</b>            |        |
| Добавлены требования к интеграции оборудования | -      |

**ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.3**

Дата публикации: 13.05.2016.

| Изменение                           | Раздел |
|-------------------------------------|--------|
| <b>Общие улучшения в документе:</b> |        |
| Переоформление                      | -      |

**ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.4**

Дата публикации: 25.08.2016.

| Изменение                           | Раздел |
|-------------------------------------|--------|
| <b>Общие улучшения в документе:</b> |        |

| Изменение                                                                                                                                                                                                                                                                            | Раздел |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Внесены актуальные требования по регистрации<br>Дополнены разделы по жизненному циклу ведения задачи и содержанию задач<br>Добавлен раздел ответственности за нарушение правил<br>Добавлен раздел посвященный учету времени<br>Дополнено описание требований к задачам на разработку | -      |

## ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.5

Дата публикации: 08.02.2017.

| Изменение                                                                                                           | Раздел |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Улучшения:</b>                                                                                                   |        |
| Выделены отдельные домены для доступа к порталу технической поддержки с использованием быстрого и медленного канала | 3.1    |

## ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.5.1

Дата публикации: 30.03.2018.

| Изменение                                                   | Раздел |
|-------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Исправленные в документации несоответствия и ошибки:</b> |        |

---

| Изменение           | Раздел |
|---------------------|--------|
| Исправлены опечатки | -      |

**ИЗМЕНЕНИЯ В ВЕРСИИ ДОКУМЕНТА 1.6**

Дата публикации: 21.10.2019.

| Изменение                                                               | Раздел |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Исправленные в документации несоответствия и ошибки:</b>             |        |
| Актуализирована ссылка для регистрации на портале технической поддержки | 3.2    |



## 1 ВВЕДЕНИЕ

Портал технической поддержки — интернет-ресурс компании «Soft-logic», предназначенный для взаимодействия с Клиентом в рамках решения задач и оказания консультаций согласно действующим лицензионным договорам и договорам технической поддержки на продукты Компании.

Руководство предназначено для пользователей, размещающих запросы на оказание технической поддержки (задачи) на портале технической поддержки компании «Soft-logic». Преимущественно используется портал технической поддержки, развернутый с использованием системы управления проектами Redmine. В отдельных случаях используется портал, развернутый с использованием системы JIRA.

Для работы с порталом технической поддержки необходим один из браузеров:

1. Mozilla Firefox версии 4 и старше.
2. Google Chrome.
3. Internet Explorer версии 7 и старше.
4. Opera.
5. Safari.

В руководстве описаны все требования и рекомендации, которых необходимо придерживаться при создании и формулировке задач.

## 2 ПРЕДПОЛАГАЕМАЯ АУДИТОРИЯ

Документ предназначен для сотрудников Клиента, имеющих доступ к portalу технической поддержки «Soft-logic».

Предполагается, что размещением задач будут заниматься Клиенты компании «Soft-logic» и их штатные сотрудники. Предполагается, что они знакомы на уровне пользователя с одним или несколькими программными продуктами компании «Soft-logic»:

1. Процессинговый центр Pay-Logic.
2. Электронный кошелек SmartKeeper.
3. Маршрутизатор платежей SmartStream.
4. Расчетный центр Pay-Logic.
5. Фискальный сервер.

Также документ предполагает, что Клиент и его сотрудники владеют связанной с этими программными продуктами терминологией и спецификой предметной области.

## 3 ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

### 3.1 ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ПОРТАЛА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Портал технической поддержки предназначен для решения вопросов, связанных с установкой, настройкой, конфигурированием, вводом в эксплуатацию и дальнейшей поддержкой программных продуктов компании «Soft-logic», приобретенных Заказчиком.

Портал является закрытым, доступ предоставляется только лицам, которые приобрели один из программных продуктов Компании, либо их сотрудникам по согласованию с руководством компании «Soft-logic». Преимущественно используется портал технической поддержки, развернутый с использованием системы управления проектами **Redmine**. В отдельных случаях используется портал, развернутый с использованием системы **JIRA**.

Доступ к каждому portalу может быть осуществлен по следующим адресам:

1. <https://tasks.pay-logic.ru/redmine/> и <https://support.pay-logic.ru/jira/>  
соответственно — в этом случае осуществляется динамический выбор канала доступа. Данные домены случайным образом преобразуются в IP-адреса от двух операторов, возникает дублирование. Из-за особенностей сетевых технологий IP-адрес сервера и канал доступа (быстрый или медленный) выбираются случайным образом.
2. <https://task1.pay-logic.ru/redmine/> и <https://support1.pay-logic.ru/jira/>  
соответственно — предназначены для доступа по быстрому каналу.
3. <https://task2.pay-logic.ru/redmine/> и <https://support2.pay-logic.ru/jira/>  
соответственно — предназначены для доступа по медленному каналу.

В случае возникновения проблем с загрузкой страниц предпочтительно использовать быстрый канал для доступа. Если возникает обрыв связи, возможно временно перейти на медленный канал. Явный выбор каналов доступа позволяет повысить скорость

отклика страниц с возможностью использования альтернативного канала по желанию. В результате увеличивается надежность и бесперебойность доступа.

Пользователи портала технической поддержки имеют право создавать запросы на оказание услуг технической поддержки программного продукта (задачи) и получать от сотрудников компании «Soft-logic» решение поставленных задач в сроки и объемы, согласно условиям договора технической поддержки.

## 3.2 РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОРТАЛЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Доступ к portalу технической поддержки предоставляется исключительно сотрудникам Клиента в рамках действующего лицензионного договора или договора технической поддержки. Регистрация пользователей осуществляется на основании заявок на регистрацию и согласования списка пользователей, имеющих доступ к portalу, между Заказчиком и руководством компании «Soft-logic».

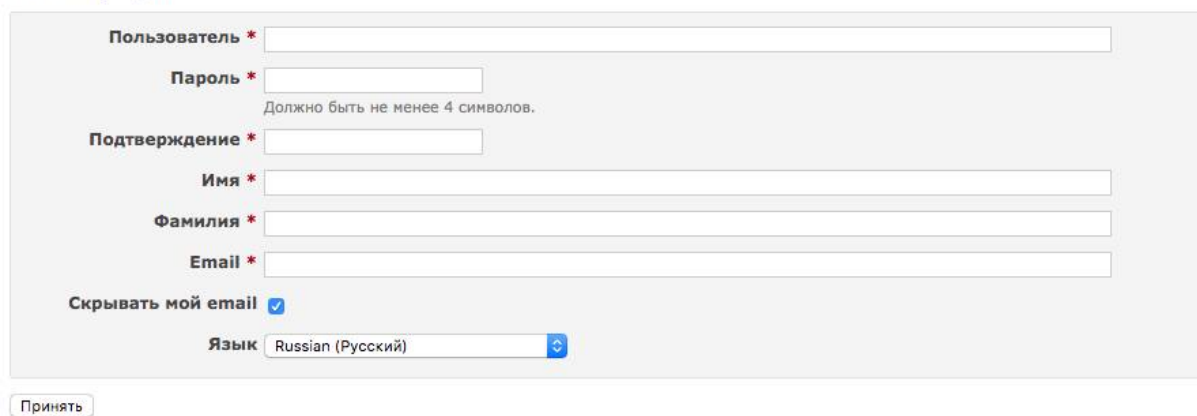


### Внимание!

Клиент обязан ознакомить сотрудников, получающих доступ к portalу технической поддержки, с настоящими правилами и обеспечить их выполнение.

Для получения доступа к portalу технической поддержки сотрудник Клиента должен самостоятельно зарегистрироваться на portalе технической поддержки, пройдя по ссылке <https://redmine.pay-logic.ru/account/register> (рисунок 3.2.1).

### Регистрация



The screenshot shows a registration form with the following fields and elements:

- Пользователь \***: Text input field.
- Пароль \***: Text input field with a note below it: "Должно быть не менее 4 символов."
- Подтверждение \***: Text input field.
- Имя \***: Text input field.
- Фамилия \***: Text input field.
- Email \***: Text input field.
- Скрывать мой email**: A checkbox that is currently checked.
- Язык**: A dropdown menu showing "Russian (Русский)".
- Принять**: A button at the bottom left of the form.

Рисунок 3.2.1 — Регистрация учётной записи пользователя

Для регистрации сотруднику необходимо использовать корпоративный email (использование публичных email-адресов (например, mail.ru, gmail.com и т.д.) не допускается) и реальные имя и фамилию на русском или английском языке. Пароль для своей учетной записи сотрудник должен придумать самостоятельно и обеспечить его сохранность и конфиденциальность.

---

Фактический доступ к portalу предоставляется на основании авторизационного письма на имя директора компании «Soft-Logic». В авторизационном письме указываются сведения о зарегистрированных учетных записях, которым необходимо предоставить доступ. Письмо должно быть подписано руководителем Клиента и заверено печатью организации.

**Внимание!**

В случае увольнения сотрудников, имевших доступ к portalу технической поддержки, Клиент обязан в кратчайшие сроки уведомить об этом компанию «Soft-Logic» путем направления официального письма на имя директора или другим доступным способом.

---

После предоставления доступа сотрудник Клиента получает доступ к одному или нескольким проектам и возможность создавать и комментировать задачи. В зависимости от приобретённого продукта (или пакета технической поддержки) пользователю могут предоставляться различные права по отношению к процессу создания, отслеживания и изменения задач.

### 3.3 РАЗМЕЩЕНИЕ ЗАДАЧ

Создание задач выполняется в разделе меню «Новая задача» (рисунок 3.3.1).

Новая задача

Трекер \* Ошибка ▼

Тема \*

Описание **B I U S C** H1 H2 H3     pre   

Статус \* Новый ▼

Приоритет \* Нормальный ▼

Назначена ▼

Версия ▼ 

Родительская задача

Дата начала 2016-04-15 

Дата завершения  

Оценка трудозатрат  час(а,ов)

Готовность 0 % ▼

Файлы  Файл не выбран (Максимальный размер: 15,7 МБ)

 Добавить изображение из буфера обмена (Максимальный размер: 15,7 МБ)

Наблюдатели  Найти наблюдателей

[Предпросмотр](#)

Рисунок 3.3.1 — Создание задачи

В зависимости от предоставленных привилегий предоставляется или не предоставляется возможность указать при создании задачи:

1. Трекер.
2. Статус.
3. Приоритет.

**Трекер** отражает суть задачи и может принимать значения:

© Soft-logic

Web: <http://www.pay-logic.ru/>

Mai: [info@soft-logic.ru](mailto:info@soft-logic.ru)

1. **Ошибка** — предполагает, что задача связана с обнаружением ошибки в работе ПО, несоответствия работы ПО документации или потери функциональности.
2. **Улучшение** — предполагает, что задача связана с требованием доработки уже имеющейся функциональности с целью повышения удобства и/или скорости работы пользователей.
3. **Консультация** — предполагает необходимость получения консультативной помощи в работе с программным комплексом, получения ответа на вопрос, разрешение проблемы пользователем самостоятельно после получения консультации или ответа на вопрос.
4. **Задача** — предполагает необходимость разработки нового, ранее отсутствовавшей функциональности или существенное изменение уже имеющегося функционала, которое не связано с ошибкой в алгоритмах работы существующего ПО.
5. **Косметика** — предполагает, что задача связана с потребностью внести косметические изменения в интерфейс без изменения функционала.

Трекер **«Ошибка»**, в зависимости от предоставленных привилегий, может подразделяться на ошибки приоритетности с 1 по 4, что отражает степень критичности ошибки для пользователя и его бизнес-процессов.

**Статус задачи** — отражает текущее состояние задачи. Задачи создаются в статусе «Новый». В дальнейшем статус меняется в зависимости от того, на какой стадии обработки находится задача.

**Статусы «Рассмотрение», «Согласование»** означают, что задача находится в стадии рассмотрения или согласования относительно реализации запрошенного требования.

**Статус «В работе»** получают задачи, к работе над которыми сотрудники компании «Soft-logic» в настоящее время уже приступили. Для задач со статусом «В работе» сотрудниками проставляется примерный процент выполнения, что позволяет отслеживать ход выполнения задач, занимающих длительное время.

**Задачи со статусом «Обратная связь» требуют реакции заказчика.** В этот статус задача переводится, когда либо необходимо получить разъяснения или



---

дополнительную информацию по задаче, либо выполнение задачи завершено и ожидается подтверждение правильности со стороны Заказчика.

**Статус «Закрыт»** означает, что работы по задаче завершены. Задачи с таким статусом повторному открытию не подлежат. Не следует добавлять комментарии и вести обсуждение в закрытых задачах.

**Статус «Отказ»** применяется к задачам, которые реализовать невозможно или нецелесообразно, а также для задач, реализация которых в силу каких-либо причин выполнена не будет.

**Приоритет задачи** — отражает степень важности задачи, срочность её выполнения. Как правило, приоритет задачи проставляется сотрудниками «Soft-logic», но в отдельных случаях может задаваться и Заказчиком. Не следует злоупотреблять высоким приоритетом задач.

### 3.4 ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

При размещении задач следует соблюдать правила безопасности и конфиденциальности относительно размещаемого содержимого. Ниже перечислены данные, размещение которых на портале технической поддержки запрещено.

- 1. Ключи и реквизиты доступа к серверам** — ключи SSH, реквизиты учетных записей (логины и пароли) от серверов продукционной среды размещать и сообщать в рамках задач категорически запрещено. Такие данные должны передаваться только напрямую системному администратору компании «Soft-logic», непосредственно отвечающему за настройку продукционной системы.
- 2. Ключи и реквизиты доступа к серверам поставщиков услуг** — ключи провайдеров, реквизиты учетных записей (логины и пароли) для доступа к веб-сервисам, клиентские сертификаты и иные авторизационные данные, предназначенные для использования на продукционной среде для проведения реальных платежей, размещать и сообщать в рамках задач категорически запрещено. Данные такого рода должны передаваться только непосредственному исполнителю: напрямую или через ответственное лицо. Исполнителем может выступать сотрудник технической поддержки компании «Soft-logic» или системный администратор компании «Soft-logic», если настройка шлюза поручена ему.
- 3. Реквизиты доступа в кабинет процессинга** — сотрудники технической поддержки, как правило, имеют доступ к кабинету продукционной системы Заказчика для целей настройки и конфигурирования системы. Реквизиты учетных записей должны предоставляться через ответственное лицо компании «Soft-logic». Ответственное лицо ведёт учет и контроль предоставленных уровней доступа и имеющихся у сотрудников компании привилегий.
- 4. Финансовые и иные данные, составляющие коммерческую тайну Клиента** — это могут быть отчеты, статистика, сводные данные по оборотам, прочая информация. Размещение таких данных без обезличивания не допускается. Предоставление таких данных при необходимости должно производиться напрямую исполнителю задачи, в рамках которой такая необходимость имеет место.

---

Передача всех вышеобозначенных данных исполнителям должна производиться только по защищенным каналам связи. Допускается передача через Skype посредством пересылки файлов либо по электронной почте с применением средств шифрования, исключающих перехват и несанкционированное использование.

### 3.5 ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖИМОМУ ЗАДАЧ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА

Задачи, оформляемые Клиентом (сотрудниками Клиента, имеющими доступ к portalу), а также комментарии и ответы в этих задачах, должны быть оформлены в соответствии с общепринятыми нормами профессиональной этики.

Содержимое задачи должно быть сформулировано четко, исключать неоднозначность трактовки.

При размещении задач, являющихся продолжением ранее выполненной задачи или консультации, допускается оставлять ссылку на предыдущую задачу, но вместе с тем, обязательно детально раскрыть суть вновь выявленной проблемы, нового вопроса. Задача должна быть понятной без прочтения всего обсуждения предыдущих задач, так как, вероятно, ей будет заниматься другой сотрудник.

Не допускаются ведение в задачах переписки, не относящейся к существу задачи, сообщения личного характера, несдержанные и эмоциональные комментарии, оскорбительные фразы.

Компания «Soft-logic» оставляет за собой право применять в отношении сотрудника Клиента, в случае неоднократного грубого нарушения им настоящих правил, следующие меры воздействия:

1. Предупреждение.
2. Ограничение доступа к задачам (перевод в режим только просмотра, ограничение доступа к проектам).
3. Блокировка учетной записи.

### 3.6 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ЗАДАЧИ

Сразу после размещения задачи на портале, она назначается одному из сотрудников компании для выполнения. В ходе выполнения задачи ответственный сотрудник может меняться, что связано с технологическими особенностями реализации задачи.

Задачи с трекером «**Задача**», «**Улучшение**» и некоторые задачи с трекером «**Ошибка**» после назначения ответственного сотрудника получают оценку и дату выполнения:

1. **Оценка времени** — внутренняя характеристика, указывающая оценочное число человеко-часов, которое будет затрачено на реализацию задачи.
2. **Дата выполнения** — предполагаемая дата выполнения задачи. Дата выполнения зависит от общего количества поставленных клиентом задач, их приоритета, а также вида приобретенного продукта, уровня технической поддержки и общей степени загруженности сотрудников компании. Дата выполнения может не проставляться, если задача включена (привязана) к выходу версии (релиза) программного продукта.
3. **Версия (релиз)** — номер версии программного продукта, в рамках которого задача поставлена в план и будет выполнена. Номер версии указывается сотрудниками поддержки в комментарии к задаче. Сроки выхода релиза публикуются компанией «Soft-logic» на общедоступном ресурсе. В настоящее время график выходов релиза доступен по ссылке [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mHMMTG0XdPCGSBYqmbEdnpf\\_CP5NzeGTPB4C6HjTnr8/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mHMMTG0XdPCGSBYqmbEdnpf_CP5NzeGTPB4C6HjTnr8/edit#gid=0)



#### Внимание!

Компания «Soft-logic» оставляет за собой право изменять (сдвигать) сроки релизов и релиз, в который включена задача, в случае крайней объективной необходимости или объективной невозможности выполнения задачи в первоначально указанный срок. О сдвигах сроков по конкретной задаче Клиент уведомляется заблаговременно посредством размещения информации о таком сдвиге в комментарии к задаче. О сдвигах сроков выхода релизов Клиент уведомляется посредством информационной рассылки по электронной почте.

Каждой задаче присваивается отчетный месяц, в рамках которого она тарифицируется. Как правило, отчетный месяц совпадает с фактическим сроком отдачи готового решения клиенту — с месяцем даты завершения или месяцем выхода релиза, в который задача включена.

Моментом начала работ над задачей является переключение задачи в статус **«В работе»**. В ходе работы над задачей может проводиться обсуждение, выясняться отдельные вопросы, не выходящие за пределы изначальной постановки задачи. Обсуждение проводится непосредственно в задаче. В случае, если обсуждение отдельных **существенных, затрагивающих реализацию задачи** моментов было произведено вне портала (посредством Skype, Email или по телефону), обязательно дублирование результатов обсуждения и принятых решений в обсуждение задачи на портале. Дублирование результатов должно выполняться Заказчиком.

Если дальнейшее выполнение задачи без обсуждения или уточнения невозможно, необходимые вопросы озвучиваются сотрудниками «Soft-logic» в задаче, а задача переводится в статус **«Ожидает ответа заказчика»**. По мере получения необходимой информации задача переводится обратно в работу.

После окончания работ над задачей, когда результаты работы предоставлены Заказчику для проверки, задача переводится в статус **«Обратная связь»**.

В случае отсутствия активности более 10 рабочих дней по задаче, которой не присвоен отчетный месяц, она автоматически переводится в статус **«Сомнительная актуальность»**. Если после этого в течение 5 дней в задаче не будет выполнено никаких действий (оставлены комментарии, включение в план и т.д.) и задача не будет переведена в какой-либо иной статус, то она получит статус **«Отказ»**.



#### Внимание!

Перевод в статусы **«Сомнительная актуальность»** и **«Отказ»** при отсутствии активности система выполняет автоматически по формальным критериям. Не следует адресовать сотрудникам компании вопросы, связанные с причинами закрытия таких задач. Единственной причиной является отсутствие активности по задаче и, как следствие, — формальная потеря ее актуальности.

В свою очередь, сотрудники компании «Soft-logic» обязаны рассматривать поступающие задачи, давать квалифицированные ответы по существу задач, ставить задачи в плановые месяцы и дублировать вопросы в задаче не менее чем за 5 рабочих дней до предполагаемого закрытия, не допуская тем самым автоматического закрытия задачи.

Указанные выше сроки не являются абсолютными. По просьбе заказчика задача может быть отложена или поставлена в план на более поздние месяцы, если заказчик сообщит о том, что в ближайшее время информация будет предоставлена или к задаче нужно будет вернуться и т. д.

После завершения работы над задачей и получения обратной связи о том, что задача выполнена верно, задача закрывается и считается выполненной.

Задачи с трекером **«Консультация»** закрываются тогда, когда предоставлен исчерпывающий ответ на требуемые вопросы либо решена проблема. Такие задачи могут не ставиться в статус **«Обратная связь»**.

### 3.7 ОЦЕНКА ЗАДАЧ. УЧЕТ ВРЕМЕНИ

Задачи и консультации, поставленные Клиентом, в обязательном порядке получают оценку времени (трудоемкости). Оценка времени — это количество человеко-часов, необходимых для решения задачи, оказания консультации.

Трудоемкость задачи является важным фактором, определяющим то количество задач, которое может быть поставлено и выполнено в рамках отчетного месяца. Каждый Клиент согласно лицензионному договору или договору технической поддержки получает оговоренное в договоре ежемесячно расходуемое количество человеко-часов.

Общее количество задач (их суммарная оценка) в каждом отчетном месяце не может превышать числа человеко-часов согласно договору. При поступлении задач, которые не укладываются в отведенное количество человеко-часов в отчетном месяце, они ставятся в последующие отчетные месяцы или, в случае крайней необходимости, могут быть поменяны местами с ранее поставленными задачами текущего отчетного месяца при условии, что работы над этими задачами еще не были начаты.

Аргументация Клиента относительно срочности и важности задач, если такие задачи не были поставлены заблаговременно, принимается только при наличии неиспользованных часов в текущем месяце или при наличии возможности перенести другие задачи этого клиента в последующие отчетные месяцы без ущерба для производственного процесса компании «Soft-logic».

Компания «Soft-logic» оставляет за собой право пересмотреть оценку задачи в случаях: раскрытия новых обстоятельств, которые влекут увеличение трудоемкости и не могли быть известны при первоначальном рассмотрении и оценке или были предоставлены Клиентом позднее, или изменения исходных требований Клиента.



## 4 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ

### 4.1 ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ЗАДАЧ

Данные требования к оформлению разработаны в соответствии с принятыми правилами работы с задачами и предназначены для достижения максимальной эффективности и скорейшего решения задач.

**Содержание задачи** должно быть ясным и недвусмысленным. Не допускается формулировка в одной задаче множества проблем (ошибок) или множества задач (доработок). Исключением из этого правила могут быть только задачи по заведению однотипных сервисов при условии, что сервисы друг от друга отличаются только названием.

**Трекер задачи** должен соответствовать смысловому содержанию задачи. Не допускается создание задач, требующих какой-либо реализации, с трекером «Консультация» и наоборот. Также не допускается создание задач по доработке функционала или разработке нового функционала с трекером «**Ошибка**». Назначение трекеров приведено выше в разделе [3.3](#).

**Приоритет задачи**, при его наличии, должен отражать реальную степень важности задачи для Заказчика по сравнению с другими его же задачами. То же самое относится к трекеру «**Ошибка**» с приоритетами 1 – 4.

**Тема задачи** должна отражать краткое смысловое содержание задачи и соответствовать постановке задачи или запрашиваемой консультации. Главное требование к теме задачи — максимальное отражение сути самой задачи.

**Например:**

**«Печать чеков»** — не подходящая формулировка для темы задачи. Под данной темой можно понимать очень широкий спектр вопросов.

**«Сложности при печати чеков»** или **«Настройка внешнего вида печати чеков»** — хорошая формулировка темы.

---

**Описание задачи** должно содержать:

1. **Для консультаций** — чёткую формулировку интересующего вопроса или возникшей проблемы.
2. **Для ошибок** — полное описание ситуации, в которой возникла ошибка; последовательность действий, приводящая к ошибке; полный workaround ошибки (где и когда произошла, если ошибка на терминале — то на какой точке, при оплате какого сервиса, на каком шаге сценария, с чем связана: прием купюры, печать чека, запрос данных и т. д.). Также необходимо предоставление логов, которые позволят диагностировать ошибку (в случае ошибок на точках приема).
3. **Для улучшений** — детальное и подробное описание функционала, который необходимо доработать, с указанием причины такой необходимости.
4. **Для задач** — детальное и подробное описание задачи, в случае задач на разработку функционала или протокола — техническое задание на реализацию функционала. Для задач по установке и настройке ПО — все необходимые для выполнения настройки свойства и реквизиты.
5. Для улучшений и задач, касающихся сложных доработок, объемных изменений — описание бизнес-задачи, бизнес-процесса, который предполагается реализовать в ходе задачи. Описание бизнес-процесса должно включать в себя:
  - 1) подробные сведения о том, что требуется получить в итоге. Допускается изложение терминами и фразами, понятными клиенту. Важно на данном этапе иметь целостное и непротиворечивое описание, в котором возможно разобраться;
  - 2) предполагаемое назначение функциональности (в видении клиента);
  - 3) предполагаемые пользователи функциональности (для кого делаем, для каких ролей, кому должна быть доступна функциональность);
  - 4) предполагаемое описание изменений в разделах системы (что добавляется и где; как предполагается, что добавленные функции должны работать). Такие описания крайне желательно снабдить скриншотами с текущей системы с пояснениями или макетами, если предполагается разработка принципиально чего-то нового;

- 
- 5) детальные словесные описания, при необходимости — схемы, иллюстрирующие автоматизируемые процессы;
  - 6) при необходимости (при использовании) — примеры экранных и печатных форм, такие примеры обязательно должны содержать данные. Это требование особенно важно для заказа отчетов.

**Не допускается отсутствие описания задачи!**

**Вложения** должны содержать необходимую для реализации задач информацию. Например: описание API, которое нужно реализовать, описание протокола, макет экрана, элементы оформления, журналы (логи) с точки и т. д. Требования к оформлению вложений следующие:

1. Изначально в задаче не должно быть большого числа вложений (не более 10).
2. При необходимости вложить большее число файлов, их необходимо поместить в архив.
3. При использовании архивов должны использоваться только архиваторы: zip, gzip (\*.zip, \*.tar.bz2).
4. Вложенные документы должны быть в форматах: pdf, doc, xls.

## 4.2 ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОРАБОТКЕ ЗАДАЧ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА

Для успешного выполнения задачи очень важно, чтобы суть задачи была предельно понятна не только разработчикам, но и самому клиенту. Чем детальнее проработана задача, перед тем как поставлена, тем меньше сроки и выше качество выполнения.

Поставленная задача должна быть детально проработана со стороны клиента, т. е. к моменту постановки задачи компании «Soft-logic», у клиента должно быть чёткое и однозначное понимание конечной цели (что требуется сделать). Если задача не ясна самому Клиенту или у Заказчика нет необходимых для понимания задачи компетенций, выполнение задачи невозможно.

Обязательным требованием к постановке любой задачи на разработку новой функциональности является наличие компетентного консультанта со стороны Заказчика. Предполагается, что со стороны заказчика есть команда или отдельный человек, который будет пользоваться результатами доработки, имеет опыт работы с подобными системами, понимает происходящие процессы и может консультировать разработчиков по возникающим вопросам.

Выполнение задач в режиме передачи информации от нас третьим лицам, равно как и нам от третьих лиц, невозможно. Если со стороны Заказчика возможности оказывать квалифицированные консультации по предмету задачи нет, но есть третья сторона, для которой эта задача реализуется — необходимо организовать взаимодействие также и с третьей стороной.

#### 4.3 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО ЗАВЕДЕНИЮ ПОСТАВЩИКОВ (ПРОВАЙДЕРОВ)

Задача по заведению поставщика (провайдера) создается отдельно для каждого нового провайдера, которого необходимо завести в системе.

Обязательным требованием для заведения является полное указание общей (юридической), контактной и технической информации о новом поставщике.

**Общая (юридическая) информация о поставщике** включает в себя:

1. Юридическое название поставщика.
2. Торговую марку.
3. ИНН, ОГРН и прочие реквизиты юридического лица.
4. Ссылку на сайт компании-поставщика.
5. Регионы (города), в которых предполагается присутствие поставщика. Если географических ограничений нет, этот факт также должен быть указан явно.
6. Телефоны и контакты службы поддержки клиентов.

**Контактная информация** — это информация о специалистах, с которыми будет осуществляться взаимодействие при подготовке, запуске в работу и последующем сопровождении запущенного провайдера (решении вопросов). Контактная информация включает в себя:

1. Контакты курирующего менеджера по подключению платежных систем (ФИО, E-Mail, Skype, Telegram, телефон), режим работы.
2. Контакты технического специалиста по подключению платежных систем (ФИО, E-Mail, Skype, Telegram, телефон), режим работы.
3. Контакты службы поддержки на случай технических сбоев (ФИО, E-mail, Skype, Telegram, телефон), режим работы.

**Техническая информация о поставщике** необходима для реализации шлюза или настройки реестра поставщика в процессинговой системе. В первую очередь это

---

технология проведения платежей, которая используется или может использоваться при работе поставщика. Технология может быть одной из стандартных:

1. XML-шлюз.
2. Web-сервис.
3. Обмен реестрами.

Также возможно применение другой технологии, в этом случае необходимо описание технологии работы поставщика. Если имеются типовые модули для работы с платежными системами, необходимо их указать (например, биллинг NetUp, модуль для взаимодействия с ОСМП и т.д.)

Возможен вариант приема платежей через другие платежные системы, в этом случае для каждой такой платежной системы необходимо указать название платёжной системы и применяемый протокол.

Далее, к обязательной технической информации относятся требования по нагрузке. Сюда входит примерное планируемое количество платежей, которые будут проводиться через поставщика за одни сутки. Необходимо указать порядок величины (100, 1000, 100 000 транзакций/сут).

Если технология проведения предполагает обмен реестрами, необходимо предоставить:

1. Описание формата реестра в виде xls-файла.
2. Образец реестра в формате xls, dbf, csv, содержащий тестовые данные.
3. Информацию о способе шифрования реестров (криптопровайдер, алгоритм шифрования), если оно необходимо.
4. Ключи для шифрования реестров, если необходимо шифрование или подпись.
5. Адрес доставки тестовых и реальных реестров.

Если технология проведения предполагает использование веб-сервиса или XML-шлюза, необходимо предоставить:

1. Описание протокола обмена или API Web-сервиса.
2. Авторизационные данные для тестового подключения — будут использоваться при отладке протокола.
3. Данные для выполнения тестовых платежей. Должны включать в себя примеры (номера и реквизиты), на которые можно совершить оплату, а также недопустимые номера и реквизиты, которые должны привести к ошибке проведения.
4. Авторизационные данные для реального подключения (возможно указать позднее или по иным каналам связи).

Если используется типовой протокол ОСМП, Киви, или Киберплат — предпочтительно использовать его. В таком случае необходимо указать в задаче используемый протокол и предоставить данные для подключения. Данные для проведения тестовых платежей в этом случае необязательны.

Всю информацию, кроме данных для производственного подключения, необходимо указать в описании задачи либо предоставить в виде прикрепленного к задаче файла с заполненной анкетой. Шаблон анкеты предоставляется компанией «Soft-logic».

Анкета для предоставления информации о поставщике приведена ниже.

## Анкета поставщика услуги

### Общая и контактная информация:

|                                                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Сайт компании                                                                                                        |  |
| Юридическое название                                                                                                 |  |
| ИНН                                                                                                                  |  |
| Телефоны поддержки клиентов                                                                                          |  |
| Торговая марка                                                                                                       |  |
| Контакты курирующего менеджера по подключению платежных систем (ФИО, E-Mail, Skype, Telegram, телефон), режим работы |  |
| Контакты технического специалиста по подключению платежных систем (ФИО, E-Mail, Skype, Telegram, телефон), режим     |  |

|                                                                                                             |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| работы                                                                                                      |  |
| Контакты службы поддержки на случай технических сбоев (ФИО, E-Mail, Skype, Telegram, телефон), режим работы |  |
| Регионы/Города в которых требуется разместить кнопки оплаты                                                 |  |

**Общая техническая информация:**

|                                                                                                                                                                |                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Планируемое количество платежей в сутки                                                                                                                        | Менее 1000<br>Более 1000                                                 |
| Технология проведения платежей, которая используется либо может использоваться                                                                                 | XML-шлюз<br>Web-сервис<br>Обмен реестрами<br>Другое (Опишите технологию) |
| В том случае, если имеются типовые модули для работы с платежными системами, укажите их названия. Например: биллинг NetUp, приобретен модуль для работы с ОСМП |                                                                          |
| В том случае, если компания уже принимает платежи через другие платежные системы, укажите их названия и используемый протокол                                  |                                                                          |



#### 4.4 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО ЗАВЕДЕНИЮ УСЛУГ (СЕРВИСОВ)

Задача по заведению сервиса оформляется отдельно для каждого уникального сервиса (услуги). Допускается оформление одной задачи для группы абсолютно однотипных сервисов, при этом все требования к заведению сервиса должны быть выполнены один раз для всей группы.

В случае массового заведения сервисов (более 7-10 штук) они должны быть оформлены списком. Невозможно выполнение задач в которых списка (перечня) сервисов нет.

**Массовое заведение** большого количества сервисов платежных интеграторов не выполняется. Если нужно завести несколько сотен сервисов, следует ставить задачи поэтапно. В первую очередь — сотня наиболее востребованных сервисов. Затем — следующая сотня и т. д. Списки сервисов, полученные путем копирования со страницы информации интегратора, или полные списки сервисов, предоставляемых интегратором, без разбивки на этапы и проработки самим Заказчиком, в работу не принимаются.

**Задачи на заведение нестандартных сервисов,** построенных на усовершенствованном обработчике, необходимо создавать для каждого сервиса: строго один сервис — одна отдельная задача.

Для заведения сервиса необходимо указать:

1. Наименование сервиса.
2. Категорию сервиса. Может принимать предопределенные значения (Сотовая связь, Интернет, IP-Телефония, ЖКХ, Телевидение, Развлечения) либо иметь уникальное наименование категории, которое в этом случае необходимо указать.
3. Ограничения на сумму платежа: минимальная и максимальная суммы.

Для сервиса (в случае группы однотипных сервисов — для КАЖДОГО сервиса) необходимо указать провайдера (поставщика), через которого сервис должен проводиться.

Далее, необходимо указать параметры (вводимые при оплате реквизиты) сервиса. При этом нужно для каждого параметра указать:

1. Приглашение ввода (*например, «Введите номер лицевого счета»*).
2. Тип экранной клавиатуры (Цифровая, Русская буквенная, Английская буквенная).
3. Минимальную длину вводимого атрибута.
4. Максимальную длину вводимого атрибута.
5. Маску (регулярное выражение) для проверки правильности атрибута.

Далее, необходимо указать особенности выполнения сценария оплаты сервиса. Это необходимо для того, чтобы правильно выбрать тип необходимого обработчика, на основе которого будет реализовываться сервис. Необходимо указать:

1. Используются ли при проверке корректности атрибутов базы данных емкостей мобильных операторов.
2. Используется ли при проведении сервиса онлайн-проверка введенных данных при оплате.
3. Требуются ли нестандартная логика, промежуточные запросы данных или дополнительные онлайн-проверки на шагах сценария оплаты.
4. Требуются ли нестандартно оформленные (специфичные для сервиса) экраны ввода данных, подтверждения и т.д.

В случае, если оплата сервиса предполагает сложный сценарий с несколькими шагами, вводом или онлайн-запросом промежуточных данных, выбором возможных вариантов на этапах сценария оплаты и так далее — необходимо предоставить структурированное пошаговое описание алгоритма работы сценария оплаты.

Если сервис предполагает использование на определенных шагах нестандартных экранов, необходимо это указать в описании сценария и создать отдельную задачу на реализацию этого экрана.

Иконки для сервиса предоставляются клиентом. Если иконки у клиента нет, необходимо оговорить отдельно, где и как она должна быть получена.

Анкета для заведения услуги приведена ниже.

## Анкета услуги

| Общие сведения                                                                                                                        |                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Название услуги                                                                                                                       |                                                                                            |
| Категория услуги                                                                                                                      | Сотовая связь Интернет IP-Телефония ЖКХ<br>Телевидение Развлечения Другое ( что<br>именно) |
| Провайдер (поставщик)                                                                                                                 | Направление проведения услуги                                                              |
| Минимальная сумма платежа                                                                                                             |                                                                                            |
| Максимальная сумма платежа                                                                                                            |                                                                                            |
| Тип проверки                                                                                                                          | Онлайн запрос, файл емкости, и т.д.                                                        |
| Описания вводимых параметров                                                                                                          |                                                                                            |
| Наименование параметра                                                                                                                |                                                                                            |
| Приглашение ввода                                                                                                                     |                                                                                            |
| Тип экранной клавиатуры                                                                                                               | Цифровая<br>Русская буквенная<br>Английская буквенная                                      |
| Минимальная длина номера                                                                                                              |                                                                                            |
| Максимальная длина номера                                                                                                             |                                                                                            |
| Маска (регулярное выражение), которому<br>должен соответствовать введенный параметр                                                   |                                                                                            |
| Сценарий оплаты                                                                                                                       |                                                                                            |
| Описание сценария оплаты                                                                                                              |                                                                                            |
| Используемые экраны                                                                                                                   |                                                                                            |
| Перечень экранов, применяемых в работе сценария. Заполняется в случае нестандартных<br>экранов. Описания экранов прилагаются отдельно |                                                                                            |
| Дополнительные сведения                                                                                                               |                                                                                            |
|                                                                                                                                       |                                                                                            |

#### 4.5 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО РАЗРАБОТКЕ ЭКРАННЫХ ФОРМ

Экранные формы разрабатываются в случае:

1. Необходимости брендирования интерфейса Заказчика в соответствии с его требованиями к дизайну.
2. Необходимости реализации специфичных экранов, не входящих в комплект поставки, для выполнения сценариев оплаты.

В обоих случаях для разработки экранных форм макет и дизайн предоставляются Заказчиком. Требования к предоставляемому макету и дизайну изложены в документе [«Разработка интерфейса терминала. Требования и рекомендации»](#).

#### 4.6 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО РАЗРАБОТКЕ ИЛИ ДОРАБОТКЕ ФУНКЦИОНАЛА

Задача по доработке существующего функционала или по разработке нового функционала должна содержать исчерпывающую информацию о требуемом функционале. Разработка новой, не существовавшей функциональности оформляется техническим заданием.

В случае отсутствия технического задания описание задачи должно содержать исчерпывающее и непротиворечивое описание требуемой доработки или новой функциональности. Окончательные требования согласовываются после анализа задачи специалистами. Техническое задание формируется на стороне компании «Soft-logic». Затраты времени на анализ и формализацию задачи оплачиваются Заказчиком сверх времени, затраченного непосредственно на реализацию.

Формулировка постановки задачи должна быть максимально формализованной, с целью исключить возможность неоднозначной трактовки.

Если новая функциональность предполагает реализацию некоторого алгоритма (например, расчет контрольной суммы) — описание должно содержать формализованный алгоритм в виде текста или блок-схемы в общепринятой нотации.

Если новая функциональность или доработка подразумевает некоторое изменение в интерфейсе, новые экранные формы или доработку существующих форм (например, новый подраздел в кабинете) — необходимо предоставить описание и эскизы экранных форм.

Если новая функциональность представляет собой отчет, то постановка задачи должна содержать: описание алгоритма формирования отчета (на основе каких данных он строится); примерный вид выходной формы документа (образец отчета); требуемые форматы, в которых выходной документ должен быть представлен. Аналогичные требования касаются выполнения доработок уже существующих отчетных форм: описание добавляемых в отчет данных; правила их получения; по возможности, вид отчетной формы с изменениями.

#### 4.7 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО ИНТЕГРАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ

Задача по интеграции оборудования — один из наиболее трудоемких и ресурсоемких видов задач. Общие требования к постановке задач такого рода следующие:

1. Должны быть четко указаны производитель и модель устройства.
2. Обязательно необходимо описание бизнес-логики использования устройства: что именно оно делает; какую функцию с его помощью предполагается выполнить; пошаговый процесс использования устройства или все возможные варианты использования, которые предполагается реализовать.
3. Исчерпывающий перечень необходимых функций.

Для всех без исключения устройств требуется отправка самого устройства, а также вспомогательных/расходных материалов к нему.

**Для устройств со смарт-картами:**

1. Устройство чтения/записи карт обязательно, если устройство содержит аппаратные средства защиты записи (стандартным ридером карта не может быть прочитана).
2. Обязательно требуются сами смарт-карты. Как минимум, несколько экземпляров: чистые (для начальной записи) и записанные заранее.
3. Прошивки для устройств чтения/записи (если применяются нестандартные ридеры).
4. Документация по работе с соответствующими смарт-картами (описание данных, хранящихся на карте, правил чтения и записи данных, последовательности и порядке выполняемых операций, правила шифрования).

**Для устройств приема-выдачи наличности:**

1. Образцы банкнот и (или) монет той страны, в которой предполагается интеграция.
2. Прошитое устройство или, если такое устройство имеется в распоряжении компании «Soft-logic», прошивку под нужную валюту.

#### 4.8 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАДАЧ ПО ИНТЕГРАЦИИ БАНКОВСКИХ КАРТ

Задача по интеграции банковских карт включает комплекс работ по взаимодействию с хостом, реализацию бизнес-логики работы с картой на терминальном ПО, иные функции. Обязательные требования:

1. Четкая постановка задачи: какие именно операции с банковской картой необходимы; описание бизнес-логики каждой операции в виде текста или схемы.
2. Какой карточный процессинг (программное обеспечение/протокол работы хоста) будет применяться с указанием версии.
3. Все необходимые реквизиты для подключения к хосту, мастер-ключи для прошивки пин-пада.
4. Карты, которые могут быть использованы на тестовом хосте заказчика. Желательно физические выпущенные карты. Для карт с магнитной полосой возможно использовать реквизиты этих карт (PAN, трек, PIN). Для карт EMV единственным вариантом является использование физических карт.
5. Если используется аппаратное шифрование трафика — требования к SAM модулям, а также SIM-карты для этих модулей, содержащие аппаратные ключи и сертификаты.

## 5 ПАТЧИ, ОБНОВЛЕНИЯ И ИСПРАВЛЕНИЯ

Обновление производственных систем производится сотрудниками компании «Soft-logic» либо сотрудниками Заказчика самостоятельно. Во втором случае Заказчику предоставляются пакет (пакеты) обновления и инструкции по его использованию.

В случае обновления силами компании «Soft-logic» нижеперечисленные ограничения действуют на все виды обновлений, за исключением связанных с устранением несоответствий первой категории (**Авария**).

Действуют следующие ограничения:

1. Обновления серверов процессинга до новых версий, выкладывание новых шлюзов к поставщикам услуг не выполняются в последний рабочий день недели.
2. Обновления существующих шлюзов к поставщикам услуг не выполняются во второй половине последнего рабочего дня и непосредственно перед окончанием любого рабочего дня по часовому поясу компании «Soft-logic».
3. Обновления форм, сценариев, шаблонов чеков и иных данных для терминалов не выполняются во второй половине последнего рабочего дня недели и непосредственно перед окончанием любого рабочего дня по часовому поясу компании «Soft-logic», если эти обновления затрагивают сервисы, уже функционирующие в производственной среде.

На тестовых системах ограничения не действуют.

В случае обновления производственной среды своими силами нужно максимально учитывать вышеперечисленные правила и придерживаться их.