



SmartBanking

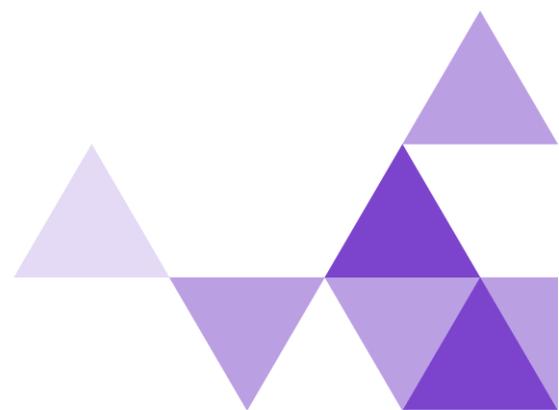
Техническая поддержка программного обеспечения
SmartBanking 3DS Server (sb3DSS)

Кратко о Продукте

Smart Banking 3DS Server (sb3DSS) – это программное решение для поставщиков платёжных услуг, которым необходимо в момент совершения операций электронной коммерции выполнять аутентификацию клиента в соответствии с протоколом EMV 3D-Secure 2.x.

sb3DSS – автономный компонент, который может быть интегрирован с любым платёжным решением электронной коммерции эквайера или, например, сервис-провайдера.

Для осуществления аутентификации клиента sb3DSS собирает данные как о платеже, либо переводе, так и об устройствах, на которых они осуществляются.



Техническая поддержка программного обеспечения

При возникновении каких-либо вопросов или сбоев необходимо обратиться в Службу поддержки программных продуктов ООО «СмартБанкинг» (далее по тексту Служба поддержки), предоставив достаточную информацию, как для первоначального анализа, так и для расширенного изучения причин нестабильного поведения.

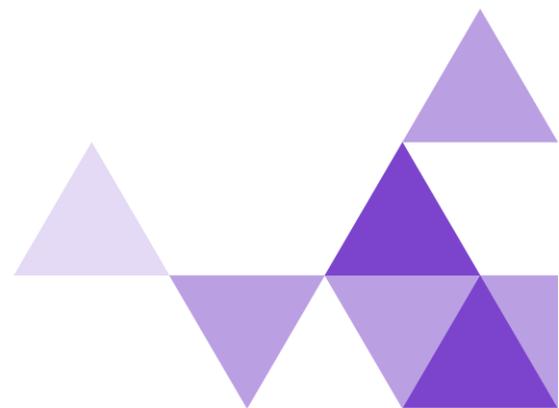
Общая информация приведена в данном разделе ниже. Полные инструкции включаются в состав договоров на приобретение ПО или документации к договорам на приобретение ПО.

Обращение в Службу поддержки осуществляется через Сервер сопровождения - программный ресурс, поддерживаемый ООО «СмартБанкинг» и доступный Клиенту посредством сети Интернет, при помощи которого ведётся регистрация заявок, официальная переписка и обмен необходимыми файлами в рамках установки и использования ПО согласно заключенным договорам. ООО «СмартБанкинг» в качестве Сервера сопровождения использует систему на базе Redmine, открытое серверное веб-приложение для управления проектами и задачами. Данные для доступа Клиенту к Серверу сопровождения предоставляются при подписании договоров о приобретении ПО.

Клиент может также обратиться по телефону +7(495)799-49-55.

При возникновении чрезвычайных ситуаций необходимо зарегистрировать обращение на Сервере сопровождения и обратиться к персональному менеджеру, контактные данные которого предоставляются при подписании договора о приобретении ПО.

Информация, необходимая для первоначального анализа ошибки ПО:



1. Краткое описание проблемной ситуации.
2. Полное описание проблемной ситуации, содержащее развернутую информацию:
 - о том, как и когда возникла ошибка, что ей предшествовало;
 - о том каким образом обнаружили и как она развивалась;
 - о том какие действия предпринимались персоналом для устранения причин возникновения ошибки.
3. Версия продукта.
4. Описание задействованных устройств, систем и протоколов их взаимодействия.
5. Лог-файлы ПО, в которых будет видна возникшая ошибка.

По факту анализа представленной информации специалисты Службы поддержки вправе запросить дополнительную информацию.

При предоставлении информации, необходимой для первоначального анализа ошибки ПО, рекомендуется:

- Лог-файл ПО с сообщением об ошибке максимально полный и информативный.

"Чувствительные" персональные/корпоративные данные (пароли, контакты и т.п.), отраженные лог-файле подробностей сообщения, необходимо маскировать.

