



Регламент технической поддержки

1. Термины и определения

Заказчик — юридическое лицо, обладающее правом на техническую поддержку и сопровождение на срок, предусмотренный в Договоре.

Оператор – центр технической поддержки, осуществляющий действия по техническому сопровождению и поддержке.

Система дистанционного обучения (далее ПО) – программное обеспечение, указанное в договоре.

Техническая поддержка – совокупность видов сервисных услуг по обслуживанию ПО.

Заявка – уведомление Оператора Заказчиком о возникшем отказе, необходимости внесения изменений в настройки ПО, восстановление функционирования ПО, изменение функции или предоставлении информации по работе ПО.

Рабочий день – промежуток времени с 8-00 до 17-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

Инцидент – любое событие, приводящее к нарушению функционирования ПО (его подсистемы, компонента) либо оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ее функционирование;

Пользователь – лицо, участвующее в функционировании ПО или использующее его функции;

Сопровождение – комплекс организационных и технических мероприятий по обеспечению устойчивого функционирования и развития ПО;

2. Общие положения

Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления услуг по технической поддержке ПО Оператором в рамках Контракта (Договора).

Техническая поддержка ПО доступна Заказчикам, в соответствии с Контрактом (Договором) на техническую поддержку ПО.

Изменения, вносимые Оператором в данный Регламент, будут публиковаться на web-сайте Оператора.

3. Условия исполнения обязательств по технической поддержке.

3.1. Оператор предоставляет Заказчику услуги по технической поддержке в полном объеме согласно Регламенту.

4. Порядок оказания услуг

4.1. Методы доставки заявок на техническую поддержку:

- Посредством ПО
- По адресу электронной почты технической поддержки Оператора
- По телефону центра технической поддержки

4.2. Заказчик при подаче заявки в техническую поддержку должен сообщить следующие сведения:

- Полное название организации (вендор)
- ФИО пользователя
- Роль
- Контактный телефон
- Адрес электронной почты
- Текст обращения (как можно точнее опишите возникшую ситуацию)

4.3. Заказчик при подаче заявки на техническую поддержку должен строго придерживаться правила – одной заявке соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении заявки новых вопросов или проблем, по ним открываются новые заявки.

4.4. Каждой заявке в техническую поддержку присваивается уникальный регистрационный номер. Все дальнейшие действия и уточнения производятся со ссылкой на этот регистрационный номер.

4.5. Зарегистрированная заявка обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению заявки документируются.

4.6. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения Заявки. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются центром технической поддержки.

4.7. Для доставки ответа группа технической поддержки использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. Могут быть использованы такие способы доставки, как ПО, электронная почта, телефон, а также любые другие способы доставки по усмотрению группы технической поддержки.

4.8. После доставки исчерпывающего ответа и/или выполнения соответствующих работ заявка считается завершенная, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении проблемы, выполнении иных работ (Завершенная заявка). В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением заявки, выполнение заявки продолжается.

4.9. Завершенная заявка переходит в состояние закрытой после получения центром технической поддержки подтверждения от Заказчика о решении заявки. В случае отсутствия ответа Заказчика о закрытии заявки в течение 24 часов, заявка считается закрытой.

5. Режим работ по технической поддержке

5.1. Режим работы центра технической поддержки.

По рабочим дням с 8 до 17 часов по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

5.2. Минимальное учетное время, затрачиваемое специалистом центра технической поддержки на один ответ Заказчику, составляет 60 минут.

6. Приоритеты заявок

6.1. Для привлечения адекватных ресурсов и назначения очередности выполнения всех заявок присваивается приоритет. Назначение приоритета заявок происходит в зависимости от влияния возникшей проблемы или вопроса на деятельность Заказчика. Наивысший первый приоритет в большинстве случаев означает неработоспособность Продукции. Приоритет присваивается центром технической поддержки, при регистрации заявки и может изменяться в процессе выполнения заявки.

6.2. Определение приоритета заявок:

- Приоритет 1. Аварийная ситуация, при которой ПО полностью неработоспособно. Большинство функций ПО не выполняется;
- Приоритет 2. Аварийная ситуация при которой ПО функционирует частично, либо с низкой производительностью;
- Приоритет 3. ПО функционирует, требуется Техническая консультация.
- Приоритет 4. ПО функционирует, требуется расширение функционала или доработка ПО.

6.3. Срок реагирования на заявку Заказчика:

Заявка в техническую поддержку должна быть обработана в течение 1 часа с момента поступления. Каждой обработанной заявке присваивается уникальный регистрационный номер и направляется Заказчику с номером, приоритетом и сроком исполнения и/или ответа на заявку.

Заявка с приоритетом 1 обрабатывается центром технической поддержки в первоочередном порядке, привлекаются все необходимые ресурсы. Срок решения заявки с приоритетом 1 исполняется в течение времени не превышающий 4 рабочих часа. Если решение заявки с приоритетом 1 невозможно решить в указанный

период, Заказчику направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной заявки.

Заявка с приоритетом 2 обрабатывается центром технической поддержки в порядке очереди, привлекаются адекватные ресурсы. Срок решения заявки с приоритетом 2 исполняется в течение времени не превышающий 8 рабочих часов. Если решение заявки с приоритетом 2 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной заявки.

Заявка с приоритетом 3 обрабатывается центром технической поддержки в порядке очереди, привлекаются адекватные ресурсы. Срок решения заявки с приоритетом 3 исполняется в течение времени не превышающий 5 рабочих дней. Если решение заявки с приоритетом 3 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с полным описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной заявки.

Заявка с приоритетом 4 обрабатывается центром технической поддержки в порядке очереди, привлекаются адекватные ресурсы. Срок решения заявки с приоритетом 4 исполняется в течение времени не превышающий 10 рабочих дней. Если решение заявки с приоритетом 4 невозможно решить в указанный период, Заказчику направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанной заявки.

7. Порядок подачи и обработки обращений Оператору.

7.1. Основанием для выполнения работ является обращение Заказчика.

Обращение в техническую поддержку производится в с п.4.1.

Техническая поддержка по телефону не включает в себя решение проблемы в момент обращения (здесь и сейчас), по телефону проводится консультация Заказчика и оказывается помощь при составлении заявки в техническую поддержку.

7.2. В заявке должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения.

7.3. При получении заявки Оператором, Заказчик получает уведомление о начале ее обработки и указанной заявке присваивается уникальный идентификатор Заявки.

7.4. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, ICQ, форум, GoogleTalk, Skype). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

7.5. При создании заявки или при отправке заявки в ПО, по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.

7.6. При подаче заявки, заявка должна содержать корректную информацию о Заказчике, указанную в п.4.2. Указанная информация используется для однозначной идентификации Заказчика и присвоения соответствующего приоритета.

7.7. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по ПО, на скачивание руководств, на раздел FAQ (часто задаваемые вопросы) на сайте.

7.8. Решение вопросов заявки может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к ПО Заказчика.
- Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО.
- Заказчик выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО, внесены изменения в программный код ПО и т.п.
- Используется нелицензионная копия ПО.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по заявке.

7.9. В случае работы по заявке, отправленной по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только если вы получили письмо о регистрации с уникальным номером заявки. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки.

Приложение 1. Уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement)

Приоритет	Описание проблемы	Время первой реакции	Время решения проблемы
Приоритет 1. Критическая ошибка	Аварийная ситуация, при которой ПО полностью неработоспособно. Большинство функций ПО не выполняется	1 час	4 часа
Приоритет 2. Незначительная ошибка	Аварийная ситуация при которой ПО функционирует частично, либо с низкой производительностью	1 час	8 часов
Приоритет 3. Консультация	ПО функционирует, требуется Техническая консультация	1 час	5 дней
Приоритет 4. Пожелание (доработка)	ПО функционирует, требуется расширение функционала или доработка ПО	1 час	10 дней

Приложение 2. Изменение статуса обращения

Статусы обращений:

- Обращение зарегистрировано
- Обращение в обработке
- Техподдержке требуется уточнение
- Уточнение техподдержке отправлено
- Обращение в работе
- Ответ техподдержки
- Обращение отменено
- Вопрос решён
- Предложения по СДО

Изменение статуса обращения Заказчиком

Находится в статусе	Переходит в статус
Техподдержке требуется уточнение	Уточнение техподдержке отправлено
Техподдержке требуется уточнение	Обращение отменено
Ответ техподдержки	Обращение в обработке

Изменение статуса обращения специалистом Центра поддержки

Находится в статусе	Переходит в статус
Обращение зарегистрировано	Техподдержке требуется уточнение
Обращение зарегистрировано	Ответ техподдержки
Обращение зарегистрировано	Обращение в работе
Обращение зарегистрировано	Обращение в обработке
Обращение в обработке	Требуется информация
Обращение в обработке	Ответ техподдержки



Находится в статусе	Переходит в статус
Обращение в обработке	Обращение в работе
Уточнение техподдержке отправлено	Техподдержке требуется уточнение
Уточнение техподдержке отправлено	Ответ техподдержки
Уточнение техподдержке отправлено	Обращение в работе
Обращение в работе	Техподдержке требуется уточнение
Обращение в работе	Ответ техподдержки
Ответ техподдержки	Предложения по СДО

Изменение статуса заявки автоматически

Находится в статусе	Переходит в статус
Техподдержке требуется уточнение	Уточнение техподдержке отправлено , если пользователь ответил на запрос о предоставлении информации (добавил ответ)
Техподдержке требуется уточнение	Обращение отменено , если в течении 5 дней нет ответа
Ответ техподдержки	Вопрос решён , если в течении 5 дней не перевели в Обращение в обработке или Обращение отменено
Ответ техподдержки	Обращение в обработке , если пользователь ответил.