



Регламент

оказания услуг технической поддержки
продуктов ООО «Цифровые технологии»

Оглавление

Термины и определения	4
<hr/>	
Общие положения	4
<hr/>	
Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки	5
<hr/>	
Уровни обслуживания (SLA)	6
Классификация обращений по типу клиента	7
Типы обращений	7
Каналы связи	8
Уровни технической поддержки	8
<hr/>	
Оценка качества работы службы технической поддержки	9
<hr/>	
Дополнительная информация	9

1. Термины и определения

Пользователь	лицо, использующее или планирующее использовать Продукты производителя.
Исполнитель	юридическое лицо, оказывающее Пользователю услуги по технической поддержке Продуктов.
Техническая поддержка Продукта	совокупность сервисных услуг по обслуживанию Продукта.
Обращение	сообщение Пользователя об Инциденте, отправленное в техническую поддержку исполнителя по электронной почте или через web-форму на сайте производителя.
Инцидент	любое событие, которое негативно влияет или может повлиять в дальнейшем на работу Продукта согласно заявленной функциональности.
Продукт	программное или программно-аппаратное изделие, создаваемое или распространяемое производителем.
Версия продукта	фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние ПО, определяемое по первой группе цифр в номере версии Продукта.
Сертификат на техническую поддержку Продукта	сертификат, подтверждающий право Пользователя на получение услуг технической поддержки экстренного уровня. Включает в себя информацию о Пользователе, наименование Продукта, регистрационный номер, дату и срок действия (окончания).
Идентифицирующая Пользователя информация	регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку, фамилия, имя и отчество Пользователя или наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь.
Рабочее время	промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

2. Общие положения

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (SLA — Service Level Agreement) и установленным уровням технической поддержки. Предоставление услуг поддержки со стороны Исполнителя, гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией Продуктов.

Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, документации FAQ. Если вопрос аналогичен ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний партнеров, разработчикам оборудования и т.п. В рамках технической поддержки не решаются вопросы сопровождения конкретных проектов, созданных для конечного пользователя компаниями-партнерами, если только эти вопросы не касаются ошибок в работе ПО, разрабатываемого производителем Продукта.

Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Продукта, передаются для решения в отдел разработки производителя Продукта, с последующим выпуском обновления. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики и в соответствии с общим планом разработки Продукта.

Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего регламента. При этом Исполнитель обязуется выполнять условия настоящего регламента, существовавшие на дату приобретения Пользователем Сертификата на техническую поддержку Продукта, с целью недопущения ухудшения условий обслуживания. Исполнитель обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящий регламент.

Приобретение Сертификата на техническую поддержку позволяет Пользователю повысить приоритет и скорость реагирования на обращение в соответствии с уровнем обслуживания.

3. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Основанием для выполнения работ является обращение Пользователя Продукта.

В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны вопросы, требующие решения. Для более оперативного решения инцидентов, обращение должно включать следующую информацию:

- Описание инцидента и пошаговое описание действий по его воспроизведению (по возможности).
- Вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в Продукте.
- Номер используемой версии Продукта.
- Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена другая информация необходимая для выявления и ликвидации инцидента.

В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на компьютере (сервере) Пользователя, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные на временный административный доступ к Продукту и лицензионный ключ Продукта. В некоторых случаях, например в случае проведения экстренных работ по восстановлению работы Продукта или в случае диагностики проблемы работы обновления, может потребоваться дополнительная информация. Исполнитель вправе привлекать сторонних специалистов для решения инцидента Пользователя.

Сразу после закрытия инцидента Пользователь должен изменить данные авторизации или деактивировать временные пароли, предоставленные сотрудникам технической поддержки производителя Продукта. Сотрудники техподдержки не несут ответственности за сохранность информации после закрытия инцидента.

При создании обращения можно приложить лог файл, созданный после воспроизведения ошибки, или текст ошибки.

При создании обращения можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении инцидента. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации по Продукту, на скачивание руководств, на раздел FAQ или сайты разработчиков ПО.

Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную ситуацию на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к системе пользователя.

- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения инцидента.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для Продукта.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Продукта, внесены изменения в ядро Продукта, устаревшая версия Продукта и т.п.
- Используется нелицензионная копия Продукта.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение вопроса затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.
- Используются оскорбления и нецензурные выражения.

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней обращение может считаться уже неактуальным, в таком случае работа над решением Инцидента прекращается.

В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение вопросов с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется перенести решение инцидентов в онлайн-чат на веб-ресурсах Исполнителя: Trusted.ru, Cryptoarm.ru и производить контроль отправки сообщений и ответов.

4. Уровни обслуживания (SLA)

Все обращения классифицируются на уровни обслуживания (SLA — Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на Обращение (и другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или категории вопроса.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации сотрудников технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности критически важных проектов, или отдельных сервисов данных проектов.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

4.1. Классификация обращений по типу клиента

Некоммерческая поддержка	устанавливается для Пользователей бета-версии и демо-версии Продукта.
Партнерская поддержка	устанавливается для партнеров компании-производителя ПО.
Коммерческая поддержка	предоставляется Пользователям лицензионного ПО, которые приобрели лицензию или Продукт.
Платная поддержка	предоставляется Пользователям, обладателям Сертификата на техническую поддержку Продукта.

4.2. Типы обращений

Консультация	обращение, связанное с запросом на предоставление необходимой информации, разъяснений по порядку работы Продукта. Не является сбоем ПО.
Критичная ошибка	приводит к полной неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности Продукта.
Существенная ошибка	существенно сказывается на функционировании Продукта или ограничивает его применение.
Некритичная ошибка	не оказывает существенного негативного влияния на работоспособность и функционал Продукта. Обращение должно быть решено, но не является критичным.
Предложение на изменение	обращение содержит предложение о способах улучшения работы Продукта, предоставляемых услуг, организации работы службы технической поддержки. Предложение о реализации нового функционала.
Удаленное подключение	это возможность подключения к рабочему месту Пользователя специалиста технической поддержки Исполнителя, осуществляется на основании действующего сертификата технической поддержки.

4.3. Каналы связи

Электронная почта прием обращений осуществляется круглосуточно. Время реакции на обращение по электронной почте — в течение 2 часов в рабочее время.

Online чат чат размещен на сайтах Исполнителя: cryptoarm.ru, trusted.ru. Прием обращений осуществляется в рабочее время. Время реакции на обращение — 0,5 часа в рабочее время.

Все обращения, поступившие по различным каналам связи, в последующем ведутся по электронной почте.

4.4. Уровни технической поддержки

Уровень 1 оказывается с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

Уровень 2 оказывается с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

Уровень 3 оказывается с 9-00 до 18-00 по московскому времени, включая выходные и праздничные дни (по календарю праздничных дней России).

Уровень 4 выделенный сотрудник технической поддержки. Оказывается 24/7, но в зависимости от источника (канала связи) обращения.

Время реакции и обработки обращений:

Уровень техподдержки	Время обработки			Время реакции
	1-я линия	2-я линия	3-я линия	Для всех линий
Уровень 1	8 ч	12 ч	48 ч	Время реакции на обращение зависит от канала связи
Уровень 2	4 ч	8 ч	12 ч	
Уровень 3	1 ч	4 ч	8 ч	
Уровень 4	0,5 ч	2 ч	4 ч	

Уровни обслуживания в зависимости от типа клиента:

Тип обращения	Классификация обращений по типу клиента			
	Некоммерческая	Коммерческая	Партнерская	Платная
Консультация	Уровень 1	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 2
Критичная ошибка	Уровень 2	Уровень 2	Уровень 3	Уровень 3
Существенная ошибка	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 2	Уровень 2
Некритичная ошибка	Уровень 1	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 2
Предложение на изменение	Уровень 1	Уровень 1	Уровень 1	Уровень 1
Удаленное подключение	—	—	Уровень 1	Уровень 2

Служба технической поддержки не может гарантировать время решения инцидентов, так как на него могут влиять различные факторы: своевременность и полнота ответа Пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления Продукта и другие. Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться сразу по получению вопросов или дополнительной информации от Пользователя. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки повторно — это не ускорит процесс решения вопроса.

5. Оценка качества работы службы технической поддержки

Для улучшения качества работы службы технической поддержки и обеспечения высокого уровня обслуживания всех категорий Пользователей предлагаем проголосовать в обращении, поставив уровень оценки.

6. Дополнительная информация

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте производителя.

Служба тех. поддержки support@trusted.ru