

Регламент работы службы технической поддержки (СТП)

Оглавление:

1. Общие положения	3
1.1. Право обращения в СТП	3
1.2. Обслуживаемые ресурсы	3
1.3. Режим работы службы технической поддержки	3
2. Рамки технической поддержки	3
2.1. Задачи, решаемые службой поддержки	3
2.2. Задачи, не решаемые службой поддержки	4
2.3. Объем обращений	4
3. Порядок подачи и обработки обращений	5
3.1. Условия регистрации и выполнения заявки	5
3.2. Содержание Заявки	6
3.3. Время реакции и исполнения Заявки	6
3.4. Обработка заявки	9
3.5. Процесс работы СТП над заявленной Проблемой	10
3.6. Исполненные заявки	11
3.7. Отклонение заявки	11

Термины и сокращения

Обслуживающая компания	Юридическое лицо, предоставляющее программные продукты и осуществляющее их техническую поддержку
Партнер	Организация-юридическое лицо, заключившее договор с Обслуживающей компанией на использование программных продуктов и их техническое сопровождение
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Представитель юридического лица - пользователя программных и аппаратных продуктов, обслуживаемых Службой Технической Поддержки
ПП	Программные продукты
СТП	Служба технической поддержки
СРЗ	Служба работы с заявками

1. Общие положения

1.1. Право обращения в СТП

Любой уполномоченный сотрудник организации - Партнера, прошедший обучение по работе не менее чем в одном из программных продуктов(ПП), предоставляемых Обслуживающей Компанией, далее Пользователь, имеет право на формирование обращений в службу технической поддержки(СТП) и их дальнейшую обработку в соответствии с настоящим Регламентом службы технической поддержки.

1.2. Обслуживаемые ресурсы

Служба технической поддержки оказывает услуги в области технического сопровождения следующих ресурсов и программных продуктов:

Название ресурса(программного и аппаратного продукта)	Е-мейл техподдержки
NSG Linux SD-WAN Богатка	support@nsg.net.ru
Оборудование NSG.	

1.3. Режим работы службы технической поддержки.

Рабочие дни (пнд - птн) 8:30 - 17-00 Московского времени.

Дополнительная информация об изменении регламента технической службы поддержки, 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 <http://nsg.ru>

2. Рамки технической поддержки

2.1. Задачи, решаемые службой поддержки

2.1.1. Предоставление информации Пользователю по программным продуктам и системным сервисам развернутых Производителем.

2.1.2. Предоставление консультации по работе с программными и аппаратными продуктами, предоставленным Производителем.

2.1.3. Помощь в установке и настройке программных продуктов, предоставленных Обслуживающей компанией.

2.1.4. Уведомление Пользователей о плановых обновлениях путем регулярных рассылок.

2.1.5. Исправление технических проблем в работе оборудования NSG.

2.1.6. Исправление технических проблем в работе программных продуктов(ПП) компании NSG.

Под техническими проблемами понимается:

- Полное или частичное неисполнение заявленных в технической документации функций ПП, включая отказы в работе ПП или оборудования;
- Несоответствие функциональных возможностей ПП или оборудования их возможностям, описанным в технической документации;
- Ошибки в технической документации, которые приводят к неправильному использованию ПП или оборудования;
- Ошибки и сбои в работе ПП.

2.2. Задачи, нерешаемые службой поддержки

2.2.1. Настройка стороннего программного обеспечения на компьютере Пользователя, консультации по настройке компьютера Пользователя, обучение по работе с компьютером и сторонним программным обеспечением.

2.2.2. Решение проблем, связанных с ошибками или сбоями возникших:

- в работе стороннего программного обеспечения
- в результате нарушения, неправильного использования ПП - использования ПП в целях, прямо не указанных в технической документации, использования ПП на электронных устройствах, на которых не предусмотрена возможность установки и эксплуатации ПП, несовместимость оборудования.

Обслуживающая компания не несет никаких обязательств по таким заявкам Пользователя.

2.3. Объем обращений:

Текущая настройка ПП	Не более 1 экземпляра ПП (1 инстанции)
Помощь в настройке ПП	Не более 8 рабочих часов в месяц
Консультирование по установке и настройке ЭП	Не более 5 рабочих часов в месяц

Консультирование по работе с личным кабинетом	Не более 5 рабочих часов в месяц
Устранение технических проблем	Не лимитировано
Поддержка Пользователей	
Консультирование при регистрации Пользователя;	Не лимитировано
Консультирование при аутентификации Пользователя;	Не лимитировано
Консультирование по работе с личным кабинетом Пользователя	Не лимитировано
Обновление	Не лимитировано, по мере выпуска обновлений ПП

3. Порядок подачи и обработки обращений

3.1. Условия регистрации и выполнения заявки.

3.1.1. Техническая поддержка осуществляется на основании:

- Официальных запросов через сайт производителя оборудования.
- Email-запросов на адреса техподдержки соответствующих ресурсов. При этом обращение должно содержать корректную информацию о зарегистрированном пользователе продукта: адрес электронной почты, логин в системе и т.п. Запрос считается принятым только если Пользователь получил письмо о регистрации заявки. Это означает, что письмо прошло проверку на анти-спам и было зарегистрировано в системе поддержки. В случае проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется перенести решение проблем в СРЗ.

3.1.2. Заявки обрабатываются в порядке их поступления и приоритетов.

3.1.3. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по продукту, на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или раздел базы знаний, сайты разработчиков программного обеспечения.

Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, телефон, ICQ, форум, Viber, Whatsapp, Telegram, Skype)..

3.2. Содержание Заявки

Заявка о Проблеме должна содержать следующую информацию:

- приоритет Проблемы;
- название и версию ПП, вызвавшего Проблему (по необходимости);
- название и версию операционной системы, на которой работает указанное ПП (по необходимости);
- подробное описание Проблемы (включая коды ошибок, текст сообщения ошибок, скриншот экрана с ключевой информацией о Проблеме, описание обстоятельств, при которых возникает Проблема, файлы конфигурации ПП и файлы журналов ошибок);
- инструкции, обеспечивающие ее воспроизведение/демонстрацию на стендах СТП;
- Название и серийный номер оборудования.

3.3. Время реакции и исполнения Заявки

3.3.1. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления.

3.3.2. Заявка имеет приоритет по исполнению. Приоритет устанавливается Обслуживающей Компанией, основываясь на срочности и важности решения по Заявке для Пользователя. В соответствии с приоритетом каждому обращению назначается время реакции, и время устранения в рабочих часах.

3.3.3. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время (за исключением работы инженеров службы поддержки по "спецобращениям").

3.3.4. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности критически важных сервисов. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения и сложности решаемой проблемы.

Таблица 1. Приоритеты Заявок

Приоритет	Описание
<p style="text-align: center;">1</p> <p>(критический)</p>	<p><u>Критическая Проблема</u></p> <p>Ошибка или несоответствие (действие или бездействие ПП), которое приводит к остановке технологических процессов Пользователя или существенно меняет технологические процессы Пользователя и/или</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. приводит к неправильной реакции ПП при использовании корректных исходных данных, причем в ПП не существует другого способа для выполнения данной операции, и такая ошибка (несоответствие) препятствует завершению операции и не позволяет Пользователю продолжать работу по выполнению какой-либо функции, реализованной в ПП; 2. не позволяет Пользователю выбрать альтернативный способ выполнения необходимой функции за счет реализованных в ПП средств; 3. создает риск не выполнения Пользователем своих обязательств, в том числе, приводящий к финансовым потерям Пользователя; 4. приводит к нарушению работы системы безопасности для административной роли; 5. приводит к невозможной генерации неправильных данных или к невозможной порче и/или потере существующих данных или иные аналогичные ошибки и сбои, которые должны быть устранены в максимально короткие сроки.

<p style="text-align: center;">2</p> <p>(высокий)</p>	<p><u>Существенная Проблема</u></p> <p>Ошибка или несоответствие, которое может привести к нарушению исполнения технологических процессов Пользователя, но допускает временное или постоянное альтернативное решение. Существенная проблема отличается от критической тем, что временное решение существенно не меняет технологические процессы Пользователя и не приводит к финансовым потерям. Это могут быть такие ошибки, как например:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ошибки, приводящие к невозможности выполнения одной или нескольких функций ПП; 2. ошибки, приводящие к неправильной генерации выходных печатных форм и/или статистических отчетов; 3. ошибки, приводящие к восстановимой генерации неправильных данных или к восстановимому изменению и/или удалению существующих данных; 4. ошибки, приводящие к неверному отображению данных на экране; 5. иные аналогичные ошибки и сбои.
<p style="text-align: center;">3</p> <p>(средний)</p>	<p><u>Несущественная Проблема</u></p> <p>Ошибка или несоответствие, которое может привести к несущественному нарушению исполнения технологических процессов Пользователя и допускает равноценное «обходное» решение. Категория «Несущественная проблема» относится к ошибкам, связанным с выдачей информации на экран и/или бумажный носитель и не влияющим на результаты исполнения операции. К таким ошибкам могут быть отнесены: орфографические ошибки в надписях, неправильное расположение или неправильная длина выводимых на экран полей, смещение функциональных блоков и т.п.</p>
<p style="text-align: center;">4</p> <p>(низкий)</p>	<p><u>Информационный запрос</u></p> <p>Запрос, не относящийся к Проблемам с иным приоритетом.</p>

Таблица 2. Срок исполнения Заявки

Приоритет	Способы обращения Лицензиата	Время отклика по Заявке	Срок временного решения проблемы	Срок окончательного решения по Заявке
1 (критический)	по e-mail	Не более 1 рабочего дня	3 рабочих дней	10 рабочих дней
2 (высокий)	по e-mail	Не более 3 рабочих дней	5 рабочих дней	15 рабочих дней
3 (средний)	по e-mail	Не более 5 рабочих дней	10 рабочих дней	25 рабочих дней
4 (низкий)	по e-mail	Не более 5 рабочих дней	—	10 рабочих дней

3.3.5. Под временем отклика по Заявке понимается период времени с момента регистрации Пользователем Заявки до предоставления СТП Пользователю ответа по Заявке, но не решения по Заявке.

3.3.6. Под временным решением Проблемы по Заявке понимается восстановление работоспособности ИП как временная мера до окончательного решения по Заявке.

3.3.7. Под окончательным решением по Заявке — устранение причины, вызвавшей сбой ИС / ответ на информационный запрос Пользователя по Заявке.

3.4. Обработка заявки.

3.4.1. После регистрации Заявки СТП организует работу по устранению заявленной Проблемы или работу, выполнение которой необходимо в случаях обращения Пользователя с Информационными запросами. При этом Обслуживающая Компания проводит анализ причины заявленной Пользователем Проблемы или причины обращения Пользователя в случае его обращения с Информационным запросом, и предоставляет Пользователю способы решения в зависимости от выявленной причины.

3.4.2. Возможные варианты решения Проблемы, предлагаемые Службой Технической Поддержки Пользователю:

- Причина Проблемы не связана с ошибкой в ПП, а связана с неверной эксплуатацией или с неверным представлением о функциональных возможностях ИС. В этом случае:
 - СТП предоставляет Пользователю ссылку на документацию по ПП, подтверждающую факт функционирования ПП согласно заявленному в документации назначению.
 - СТП предоставляет Пользователю инструкции, позволяющие осуществлять эксплуатацию ПП, избегая возникновения Проблемы.
- Причина Проблемы – ошибка в ПП. В этом случае в качестве решения заявленной Проблемы СТП вправе по согласованию с Пользователем предложить:
 - СТП предоставляет Пользователю обновление ПП, выпускаемое по прямому заказу Пользователя, содержащее исправление только одной заявленной ошибки и не прошедшее полного цикла тестирования.
 - СТП предоставляет Пользователю регламентное обновление ПП, выпускаемое на плановой основе, содержащее группу исправлений ошибок, включая исправление заявленной Пользователем ошибки, прошедшее полный цикл тестирования и включающее полный набор сопроводительной документации.
 - СТП предлагает Пользователю альтернативный способ выполнения требуемой функции за счет реализованных в ИС средств.

3.4.3. В зависимости от способа решения Проблемы СТП или Пользователь самостоятельно применяет и тестирует предложенное СТП техническое решение Проблемы. По окончании тестирования Пользователь извещает СТП, либо СТП извещает Пользователя о результатах тестирования и о приемлемости данного решения.

3.5. Процесс работы СТП над заявленной Проблемой.

3.5.1. Время предоставления СТП решения заявленной Пользователем Проблемы может варьироваться в зависимости от сложности Проблемы. В процессе поиска решения СТП проводит анализ Проблемы, осуществляет консультацию со специалистами службы эксплуатации Пользователя, если необходимо, организует эскалацию решения Проблемы до уровня инженеров-разработчиков.

3.5.2. В процессе поиска решения Пользователь обеспечивает СТП удаленный доступ к ПП.

В ходе работы СТП информирует Пользователя о текущем статусе решения Проблемы. Время решения Проблемы по Заявке может быть увеличено СТП в одностороннем порядке в случае невозможности решения Проблемы по Заявке в обозначенные сроки, об увеличении времени решения Проблемы по Заявке, а также о предполагаемых сроках решения Проблемы по Заявке СТП извещает Пользователя посредством электронной почты, либо иным доступным способом.

3.5.3. В случае обращения Пользователя к СТП с Информационным запросом, СТП в установленные сроки обязуется предоставить Пользователю посредством электронных каналов связи

письменный ответ, содержащий консультацию / инструкцию / алгоритм действий Пользователя / иные сведения для исполнения информационного запроса Пользователя, изложенного в Заявке.

3.6. Исполненные заявки.

Заявка Пользователя считается исполненной после предоставления СТП Пользователю решения, обеспечивающего восстановление работоспособности ПП, ответа на консультационный (информационный) запрос Пользователя.

3.7. Отклонение заявки.

Решение вопросов обращения может быть отложено или даже отклонено если:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к программе/серверу пользователя.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта, устаревшая версия продукта и т.п.
- Используется нелицензионная копия программного продукта.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.