

## РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

*Редакция от «01» сентября 2016 г.*

- Общие положения
- Режим работы службы технической поддержки
- Уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement)
- Круг решаемых задач
- Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки
- Оценка качества работы службы технической поддержки
- Дополнительная информация

### **1. Общие положения**

**1.1.** Служба технической поддержки ООО «ДиСтэйт» оказывает поддержку Партнёрам ООО «ДиСтэйт», Лицензиатам - Организаторам Систем ЭДО, а также Пользователям Программ для ЭВМ и/или Онлайн-сервисов «DiState».

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые настоящим регламентом, согласно категории отправителя и установленным уровням обслуживания (SLA - Service Level Agreement).

**1.2.** Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ и воспользоваться поиском по форуму. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

**1.3.** Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам удостоверяющих центров, компаний хостинг-провайдеров, разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п. В рамках технической поддержки не решаются вопросы сопровождения конкретных интернет-проектов, созданных для конечного Пользователя компаниями-Партнерами, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе Программ для ЭВМ и/или Онлайн-сервисов «DiState».

**1.4.** ООО «ДиСтэйт» не выдает и не обслуживает электронные подписи, а также не предоставляет услуги интернет-связи и хостинга. По вопросам, связанным с электронными подписями и проблемами установки крипто-программ и серверного программного обеспечения, оказываются только общие консультации со ссылкой на ресурсы в Интернете и соответствующую документацию.

## **2. Режим работы службы технической поддержки:**

### **2.1. Режим работы службы технической поддержки:**

- по рабочим дням с **10 до 18 часов** московского времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

Время реакции на обращения включает в себя **только рабочее время** (за исключением работы сотрудников техподдержки по «спецобращениям» без привлечения разработчиков).

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 специалистов технической поддержки.

К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности Программы «DiState: DiServer v.3.», Системы ЭДО «DiState: Организатор ЭДО v.3.» и Системы ЭДО «DiState: Оператор ЭДО v.3.», а так же индивидуальных проектов, или отдельных сервисов данных проектов на базе Программ для ЭВМ и/или Онлайн-сервисов «DiState».

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

**2.2.** Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Программы и/или Онлайн-сервиса, передаются для решения в отдел разработки ООО «ДиСтэйт», с последующим выпуском обновления Программы и/или Онлайн-сервиса. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки Программы и/или Онлайн-сервиса.

**2.3.** Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т. к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа Пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления Программы и/или Онлайн-сервиса и т. п.

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей системы. 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 по телефону или создавать сообщения в форуме, как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.

Максимальное время реакции на обращение – **40 рабочих часов (до пяти календарных дней, не считая выходные и праздничные дни).**

### **3. Уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement)**

Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории отправителя и/или категории проблемы.

Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA):

**Для Партнеров ООО «ДиСтэйт» предоставляются следующие уровни поддержки:**

#### **3.1. Партнеры: Оперативная поддержка**

Решаются вопросы экстренного характера:

- если в результате сбоя (но не по вине самого Партнера) становится полностью невозможной работа с Программой и/или Онлайн-сервисом;
- если обнаружена критическая ошибка в работе Программы и/или Онлайн-сервиса (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы Программы и/или Онлайн-сервиса. Сюда относятся ошибки, которые нельзя обойти.

Максимальное время реакции на обращение – **3 рабочих часа.**

#### **3.2. Партнеры: Стандартная поддержка**

Рассматриваются проблемы, возникшие при работе Программ и/или Онлайн-сервисов;

- вопросы разработки с использованием API в случае если функция (или метод) не описана в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общие вопросы установки обновлений на Программу;
- общие вопросы установки и настройки Программы на сервере.

Максимальное время реакции на обращение – **5 рабочих часов.**

**Для Лицензиатов ООО «ДиСтэйт» предоставляются следующие уровни поддержки:**

#### **3.3. Лицензиаты – Организаторы Систем ЭДО: Оперативная поддержка**

Решаются вопросы экстренного характера:

- если в результате сбоя (но не по вине самого Лицензиата) становится полностью невозможной работа с Программой;
- если обнаружена критическая ошибка в работе Программы и/или Онлайн-сервиса или ошибки, которые нельзя обойти (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы Программы и/или Онлайн-сервиса.

Максимальное время реакции на обращение – **4 рабочих часа.**

#### **3.4. Лицензиаты – Организаторы Систем ЭДО: Стандартная поддержка**

Рассматриваются проблемы, возникшие при работе Программ и/или Онлайн-сервисов;

- вопросы разработки с использованием API в случае если функция (или метод) не описана в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общие вопросы установки обновлений на Программу;
- общие вопросы установки и настройки Программы на сервере.

Максимальное время реакции на обращение – **6 рабочих часов.**

### 3.5. Лицензиаты – Организаторы Систем ЭДО: VIP – поддержка

- Указанный уровень поддержки предоставляется Лицензиатам Программы для ЭВМ «DiState: Организатор ЭДО v.3.» и Программы для ЭВМ «DiState: Оператор ЭДО v.3.»

Максимальное время реакции на обращение – **2 рабочих часа**.

### 3.6. Спецобращения

Лицензиаты редакции Программы для ЭВМ «DiState: Организатор ЭДО v.3.» и Программы для ЭВМ «DiState: Оператор ЭДО v.3.» с сертификатом технической поддержки получают специальный купон (буквенно-цифровой код), который даёт возможность создать 12 спецобращений в техподдержку. Срок действия купона - 1 год с момента покупки Лицензии. В случае продления техподдержки выписывается аналогичный новый купон, неиспользованные спецобращения не переносятся.

Порядок создания спецобращения:

- клиент создаёт обращение (тикет) в техподдержку через веб-интерфейс на сайте [distate.ru](http://distate.ru), в специальном поле указывается купон спецобращения;
- на email, указанный в профиле пользователя, высылается письмо, где указан телефонный номер сотрудника, ответственного по данному обращению;
- телефон может быть использован для уточнения и дополнения данных тикета, основное решение проблемы идёт через интерфейс техподдержки;
- обращение сразу поступает в обработку сотрудниками техподдержки.

Особенности обработки спецобращений:

- время реакции на обращение не превышает **1 час**;
- дополнительно к основному интерфейсу для ускорения решения проблемы может использоваться телефон и другие средства связи (Skype и т.д.);
- сотрудники техподдержки могут удалённо непосредственно участвовать в установке продукта и обновлений;
- в рабочее время техподдержки (согласно п. 2.1) к решению проблемы могут привлекаться разработчики;
- предоставляются рекомендации по развёртыванию серверов, конфигурированию базы данных, настройке резервного копирования;
- в рамках работы над отдельным спецобращением возможно проведение анализа качества внедрения по части производительности с привлечением разработчиков;
- в рамках работы над отдельным спецобращением возможно проведение анализа качества внедрения по части безопасности собственных компонентов с привлечением специалистов по безопасности.

В рамках спецобращения не оказываются услуги разработки дополнительных компонентов и доработки существующих.

В одном обращении может решаться только одна проблема.

Для Пользователей – Участников Систем ЭДО «DiState» предоставляются следующие уровни поддержки:

### 3.7. Некоммерческая поддержка

- Уровень поддержки устанавливается для Пользователей – Участников Систем ЭДО «DiState», а также пользователей Демо-версии Программы и/или Онлайн-сервиса. Поддержка оказывается по вопросам общего использования Программы и/или Онлайн-сервиса, не рассматриваются вопросы решения индивидуальных задач.

Максимальное время реакции на обращение – **24 рабочих часа (до трех календарных дней, не считая выходные и праздничные дни).**

Для всех Пользователей введены специальные уровни обслуживания:

### 3.8. Консультирование по общим вопросам

- Уровень поддержки присваивается обращению, если вопрос выходит за рамки технической поддержки, требует пояснения общих вопросов настройки браузера, крито-программ, работы с ЭП или общих консультаций по вопросам работы в Системах ЭДО на базе Программ для ЭВМ и/или Онлайн-сервисов «DiState»;
- консультации оказываются в порядке поступления обращений;
- обращение с другим SLA может быть переведено на данный уровень технической поддержки сотрудниками технической поддержки, если вопрос не подпадает под соответствующие категории других уровней.

Максимальное время реакции на обращение – **40 рабочих часов (до пяти календарных дней, не считая выходные).**

### 3.9. Разработка

- Данный уровень поддержки присваивается в случае, если обращение переведено под контроль отдела разработки.

Максимальное время реакции на обращение – **24 рабочих дня.**

## 4. Круг решаемых задач

### 4.1. Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- оказываются консультации по установке Программы на сервере Лицензиата. Консультации оказываются в объеме руководства по установке;
- даются рекомендации по типовым проблемам возникающим при установке;
- оказываются общие консультации по выбору серверного ПО. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по Программе;
- при размещении Системы ЭДО на хостинге, переносе проекта с локального сервера на удаленный, оказываются общие консультации по использованию средств для подготовки резервной копии Системы и использованию стандартных (встроенных) скриптов и механизмов.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- не производится установка Программы на сервере Лицензиата;
- не производится подготовка и перенос архивных копий Системы на сервер;
- не производится диагностика серверного ПО на компьютере или сервере Лицензиата;
- не производится установка серверного ПО на сервере или компьютере Лицензиата.

#### **4.2. Вопросы улучшения производительности**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- оказываются общие консультации по выбору серверного ПО для обеспечения более высокой производительности Программы;
- даются рекомендации по настроечным параметрам отдельного ПО в рамках руководства по настройке Программы;
- даются рекомендации по использованию встроенных механизмов кэширования и использованию других механизмов, позволяющих снизить нагрузку на Систему ЭДО.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- не производится непосредственная настройка Программы или иного ПО на компьютерах и серверах Лицензиатов и Пользователей;
- не производится диагностика и нагрузочное тестирование Программы на серверах Лицензиата и Пользователей;
- не производится оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.

#### **4.3. Вопросы обновления Программы**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- предоставляются модули обновления Программы;
- выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении продукта;
- оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- не решаются вопросы настройки сервера и серверного ПО для установки обновлений.

**Внимание!** Обновление Программы до последней действующей версии возможно только после оплаты и установки предыдущих обновлений.

#### **4.4. Ошибки Программы**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы Программы. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе;
- ошибки Программы. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе Программы. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- ошибки установки продукта. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по Программе. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем;
- ошибки базы данных. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем;
- не решаются проблемы серверной настройки, которые препятствуют корректной установке Программы и обновлений. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем. Не производится непосредственная установка обновлений;
- не решаются вопросы поиска и устранения ошибок в работе серверного ПО.

#### **4.5. Вопросы разработки**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- разъясняются общие вопросы ребрендинга и интеграции Программы и/или Онлайн-сервиса с дизайном сайта Лицензиата с использованием руководства по интеграции и документации Программы и/или Онлайн-сервиса;
- оказываются консультации по вопросам использования API модулей Программы и/или Онлайн-сервиса.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- не производится пояснение общих вопросов программирования;
- не производится решение конкретных задач с заданной логикой;
- не выполняется диагностика программных решений и созданных Лицензиатом программных компонентов;
- не производится разработка компонентов и модулей по заказу;
- не выполняется кастомизация Программы и/или Онлайн-сервиса по заказу;
- не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач. (Кроме случаев исправления ошибок в работе Программы и/или Онлайн-сервиса);
- разработка модулей интеграции со сторонним ПО не выполняется в рамках технической поддержки. Пожелания по разработке соответствующих модулей принимаются отделом технической поддержки с возможным последующим включением в стандартную поставку Программы и/или Онлайн-сервиса и/или обновление. Срок выполнения не определен.

#### **4.6. Теоретические вопросы работы с системой**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- производится пояснение функционала модулей Программы и/или Онлайн-сервиса, если соответствующее описание отсутствует в документации;
- разъясняются вопросы лицензирования Программы и/или Онлайн-сервиса;
- разъясняются вопросы настройки Программы и/или Онлайн-сервиса в случае возникновения затруднений при работе с соответствующей документацией и руководствами;

- разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании Программы и/или Онлайн-сервиса;
- принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала Программы и/или Онлайн-сервиса;
- работа с документацией, пополнение документации.

## **5. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки**

5.1. Основанием для выполнения работ является обращение Отправителя (контактное лицо со стороны Партнера, Лицензиата или Пользователя, обратившееся с заявкой в электронной форме с описанием проблем и сбоев в работе Программы и/или Онлайн-сервиса и/или запросом на оказание технической поддержки). Работа с обращениями ведется в специальной Тикет-системе ООО «ДиСтэйт». Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- заявка в службу технической поддержки путем отправки/получения запросов в Личном кабинете Лицензиата;
- путем отправления письма на адрес электронной почты techsupport@distate.ru. После отправки письма на вышеуказанный адрес, в тикет-системе формируется новая заявка. Номер заявки отправляется ответным письмом отправителю электронного сообщения. На каждую заявку назначается ответственный сотрудник со стороны Лицензиара.

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

- описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности с приложением скриншотов);
- вопрос желательно задавать используя терминологию, принятую в Программе и/или Онлайн-сервисе;
- адрес Системы, на котором наблюдается проблема;
- номер используемой версии Программы и/или Онлайн-сервиса и редакция;
- дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам серверного ПО, используемым версиям и настройкам ПО (браузера) Пользователя.

5.3. В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на сайте (сервере) Лицензиата, Лицензиат может предоставить сотруднику технической поддержки временный административный доступ к Программе. В некоторых случаях, например в случае проведения экстренных работ по восстановлению работы Системы ЭДО или в случае диагностики проблем установки обновления, может потребоваться доступ к серверу по FTP, SSH.

Сразу после закрытия проблемы вы должны изменить данные аутентификации. Сотрудники техподдержки не несут ответственности за сохранность информации после закрытия проблемы.

5.4. На каждое письмо или обращение, принятое службой технической поддержки, в тикет-системе автоматически формируется новая заявка, генерируется и высылается на адрес



Отправителя письмо с подтверждением о принятой проблеме и указанием назначенного уровня обслуживания.

5.5. При получении обращения в службе технической поддержки, Отправитель получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (TID). Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу. На основании TID письма автоматически добавляются к исходному обращению. Полное содержание переписки может быть предоставлено по отдельному запросу Отправителя.

5.6. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, телефон, 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.

5.7. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. 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).

5.8. При подаче запроса по E-mail, обращение должно содержать корректную информацию о зарегистрированном Лицензиате или Пользователе Программы и/или Онлайн-сервиса: наименование, ИНН, ОГРН организации Лицензиата (Пользователя), адрес электронной почты, логин в системе и т.п. Указанная информация используется для однозначной идентификации Отправителя и присвоения соответствующего уровня обслуживания (SLA). Обратите внимание, обращение будет принято в коммерческий SLA только в случае, если письмо отправлено от имени Лицензиата, который указан в лицензии.

5.9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по Программе и/или Онлайн-сервису, на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или раздел FAQ, сайты разработчиков стороннего программного обеспечения.

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

- невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования;
- Отправитель не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программы;
- Лицензиат выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Программы и/или Онлайн-сервиса, внесены изменения в ядро Программы, превышено количество разрешенных установок Программы или Участников ЭДО и т.п.;
- используется нелицензионная копия Программы и/или Онлайн-сервиса;
- вопрос выходит за рамки технической поддержки;

- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению со стороны Отправителя.

5.11. В случае работы по обращению, отправленному 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 тикета. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется производить отправку сообщений повторно.

## **6. Оценка качества работы службы технической поддержки**

ООО «ДиСтэйт» уделяет большое внимание качеству работы службы технической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания всех категорий пользователей программного продукта. После решения вопроса обращения, мы просим вас проголосовать в обращении поставив уровень оценки. Если обращение закрыто по вашему мнению раньше, вы можете открыть это же обращение повторно и уточнить вопрос. Вы можете направить письмо руководителю службы технической поддержки с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных вопросов.

## **7. 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 ООО «ДиСтэйт»: [distate.ru](http://distate.ru).

Общество с ограниченной ответственностью «ДиСтэйт» (ООО «ДиСтэйт»)

ОГРН 1147847244270 / ИНН 7810999425 / КПП 781001001

адрес: 196084 г. Санкт-Петербург, ул. Новорощинская, дом 4, литер А, офис 920-2

телефоны: +7 (812) 372-66-15 (гор. Санкт-Петербург)

+7 (495) 105-97-15 (гор. Москва)