



Регламент работы технической поддержки

В рамках технической поддержки (далее также – техподдержка) предоставляется решение вопросов, определенных данным регламентом, согласно установленным уровням поддержки. Предоставление услуг поддержки со стороны Исполнителя, гарантирует качественное, своевременное решение вопросов, связанных с эксплуатацией продукта. Техническая поддержка осуществляется только для **обновленных продуктов**.

Уровни обслуживания:

1. Бесплатная поддержка
2. Поддержка с типом поддержки «Стандарт» (далее – Стандартная поддержка)
3. Поддержка с типом поддержки «Расширенная» (далее – Расширенная поддержка)

Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки программного продукта необходимо адресовать соответствующим производителям и поставщикам. В рамках технической поддержки программного продукта не решаются вопросы сопровождения специализированных проектов сторонних разработчиков, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продукта, разработанного компанией **ООО «ГрафТех»** (далее также – ПО, программный продукт, продукт). Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего регламента, публично проинформировав об изменениях, внесенных в данный регламент. При этом Исполнитель обязуется выполнять условия настоящего регламента, существовавшие на дату приобретения.

1. Уровни обслуживания (SLA)

1.1. 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 клиента и/или категории проблемы.

1.2. Режим работы службы технической поддержки

Ежедневно с **10:00 по 19:00** по московскому времени кроме выходных и праздничных дней в соответствии с производственным календарем на соответствующий год. Время реагирования на обращения включает в себя только рабочие часы.

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 после возникновения критических неисправностей, вследствие которых произошли нарушения или блокировки работы продукта, разработанного компанией **ООО «ГрафТех»**.

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

1.3. При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в отдел разработки компании **ООО «ГрафТех»**, с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

1.4. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность и полнота ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

Время реакции определяется общей загруженностью технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же после получения вопросов или дополнительной информации от клиентов/пользователей программы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не более максимального времени реагирования, определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону или другим каналам связи, как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.

1.5. Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA):

Для коммерческих клиентов компании **ООО «ГрафТех»** предоставляются следующие уровни поддержки:

1.5.1. Стандартная поддержка

№	Степень серьезности	Время ответа согласно SLA	Доля просроченных заявок	Описание запроса
1	Критическая	Не более 2 рабочих часов с момента получения заявки	Не более 20%	Нарушения или блокировка в работе ПО, которые приводят к неработоспособности одной или нескольких инсталляций в целом или влияние на другое критически важное ПО
2	Высокая	Не более 4 рабочих часов с момента получения заявки	Не более 20%	Помощь в решении проблем в части бизнес-процессов высокого приоритета (пример: открытие сторонних форматов, настройки печати и экспорта)
3	Средняя	Не более 6 рабочих часов с момента получения заявки	Не более 20%	Консультация по работе и функционалу ПО
4	Низкая	Не более 40 рабочих часов с момента получения заявки	Не более 20%	Пожелания, не влияющие на функциональность ПО

5	Фоновая	По согласованию	—	Доработка ПО в соответствии с бизнес-требованиями Заказчика. Обновление систем на новые версии, поставляемые производителем ПО. Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в ПО, ведение раздела «FAQ»).
---	---------	-----------------	---	--

1.5.2. Расширенная поддержка

№	Степень серьезности	Время ответа согласно SLA	Доля просроченных заявок	Описание запроса
1	Критическая	Не более 1 рабочего часа с момента получения заявки	Не более 20%	Нарушения или блокировка в работе ПО, которые приводят к неработоспособности одной или нескольких инсталляций в целом или влияние на другое критически важное ПО
2	Высокая	Не более 2 рабочих часов с момента получения заявки	Не более 20%	Помощь в решении проблем в части бизнес-процессов высокого приоритета (пример: открытие сторонних форматов, настройки печати и экспорта)
3	Средняя	Не более 3 рабочих часов с момента получения заявки	Не более 20%	Консультация по работе и функционалу ПО
4	Низкая	Не более 20 рабочих часов с момента получения заявки	Не более 20%	Пожелания, не влияющие на функциональность ПО
5	Фоновая	По согласованию	—	Доработка ПО в соответствии с бизнес-требованиями Заказчика. Обновление систем на новые версии, поставляемые производителем ПО. Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в ПО, ведение раздела «FAQ»).

Для некоммерческих клиентов **ООО «ГрафТех»** предоставляются следующие

уровни поддержки:

2.5.3. Некоммерческая поддержка

Уровень поддержки устанавливается для пользователей бесплатной (некоммерческой) версии продукта. Поддержка оказывается по вопросам общего использования продукта, не рассматриваются вопросы решения индивидуальных задач.

Максимальное время реакции на обращение – **72 рабочих часов (до восьми календарных дней, не считая выходных и праздничных дней в соответствии с производственным календарем на соответствующий год).**

Для всех пользователей программного продукта введены специальные уровни поддержки:

2.5.4. Консультирование по общим вопросам

Консультации оказываются в порядке поступления обращений.

Обращение с другим **SLA** может быть переведено на данный уровень технической поддержки сотрудниками технической поддержки, если вопрос не попадает под соответствующие категории других уровней.

Максимальное время реакции на обращение – **24 рабочих часа (до трех календарных дней, не считая выходные и праздничных дней в соответствии с производственным календарем на соответствующий год).**

2.5.5. Разработка

Данный уровень поддержки присваивается в случае, если обращение переведено подконтроль отдела разработки.

Максимальное время реакции на обращение – **24 рабочих дня, не считая выходные и праздничных дней в соответствии с производственным календарем на соответствующий год.**

2. Область решаемых задач

Служба технической поддержки предоставляет помощь и решения технических вопросов, касающихся использования продукта «ГрафДок» и ограничивается в предоставлении помощи в вопросах, касающихся функциональности, установки, настройки и устранения технических неполадок внутри продукта. Некоторые вопросы могут касаться безопасности или конфиденциальности пользовательских данных, в связи с чем установлены ограничения на спектр решаемых вопросов, при этом сохраняя весь необходимый функционал для устранения неполадок.

2.1. Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке продукта. Консультации оказываются в объеме руководства по установке.
- Предоставляется необходимая документация.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.
- При развертывании и настройке, переносе редактора с одной рабочей станции или сервера на другой, оказывается консультация по лицензированию.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится установка программного продукта.
- Не производится удаленное обновление продукта и настройка его работы на сервере или рабочих станциях.
- Не производится диагностика серверного ПО на компьютере или сервере клиента.
- Не производится установка дополнительного ПО на сервере или компьютере клиента.
- Не производится настройка и диагностика настройки конечного оборудования и периферии.

2.2. Вопросы обновления программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении продукта.

- Оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не решаются вопросы совместимости с операционной системой, которая не заявлена в перечне поддерживаемых.
- Не решаются вопросы настройки рабочих мест, сервера и серверного программного обеспечения для выполнения обновлений.

2.3. Ошибки программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации программного продукта. Сбой в работе и восстановление работы продукта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.
- Ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. 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 продукту. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.
- Не решаются проблемы серверной настройки, которые препятствуют корректной установке обновлений. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем. Не производится непосредственная установка обновлений.
- Не решаются вопросы поиска и устранения ошибок в работе серверного программного обеспечения.

2.4. Вопросы разработки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Разъясняются общие вопросы возможной интеграции программного продукта с другими программными продуктами.
- Разъясняются общие вопросы о предстоящих обновлениях и сроках

реализации заявленного функционала.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится пояснение общих вопросов программирования.
- Не производится решение конкретных задач с заданной логикой.
- Не выполняется диагностика сторонних программных решений и созданных программных компонентов.
- Не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач (кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).

Разработка модулей, шаблонов, алгоритмов не выполняется в рамках технической поддержки. Пожелания по разработку соответствующих материалов принимаются отделом технической поддержки с возможным последующим включением в стандартную поставку программного продукта. Срок выполнения не определен.

2.5. Теоретические вопросы работы с системой

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Производится пояснение функционала продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации.
- Разъясняются вопросы лицензирования программного продукта.
- Разъясняются вопросы настройки рабочих мест в случае возникновения затруднений при работе с соответствующей документацией и руководствами.
- Разъясняются вопросы информационной безопасности при использовании продукта.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.
- Работа с документацией, пополнение документации.

3. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

3.1. Основанием для выполнения работ является обращение партнера, клиента

или некоммерческого пользователя продукта. Работа с обращениями ведется в личном кабинете пользователя, по электронной почте или телефону. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- с использованием электронной почты (предпочтительный способ);
- с использованием встроенного механизма личного кабинета пользователя: задать вопрос технической поддержке (форма для создания обращения находится в режиме тестирования);
- по средствам звонка в отдел технической поддержки.

3.2. 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:

- Название организации и ИНН, ФИО и должность сотрудника, контактные данные (телефон, электронный адрес).
- Номер используемой версии программного продукта.
- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- Желательно задавать вопрос, используя терминологию, принятую в продукте.
- Дополнительно, службой технической поддержки, может быть запрошена другая информация, необходимая для выявления и устранения проблем.

3.3. При получении обращения, через личный кабинет, пользователь получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (ID).

3.4. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам, не заявленным для коммуникации. Вопросы, заданные по нерегламентированным каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

3.5. При создании/отправке обращения по электронной почте, письмо может включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG и, по возможности, предварительно запакованы с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

3.6. При подаче запроса по E-mail, обращение должно содержать корректную информацию о пользователе: адрес электронной почты, логин в системе и т.п. Указанная информация используется для однозначной идентификации пользователя и присвоения соответствующего уровня обслуживания (**SLA**). Обратите внимание, обращение будет принято в коммерческий **SLA** только в случае, если письмо отправлено с адреса пользователя, который указан в лицензии или принадлежит к одной организации пользователей зарегистрированной в службе техподдержки.

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

3.8. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно последующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту пользователя.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для диагностики и последующего 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, внесены изменения в ядро продукта, устаревшая версия продукта и т.п.
- Используется нелегальная копия программного продукта.
- 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.

3.9. 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 обратившееся лицо получило письмо от специалиста технической поддержки с подтверждением принятого в работу обращения. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется перенести решение проблем на сайт, производить отправку сообщений и контроль ответов через интерфейс службы техподдержки или же обратиться на горячую линию технической поддержки.

4. Дополнительная информация

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте <https://graf-tech.ru/>

Служба тех. поддержки

Телефон: +7 (812) 214-34-77 (доб. 2)

Почта: support@avtograf.tech