

Регламент работы службы технической поддержки ADVANTA

1. Общие положения

Служба технической поддержки компании «Адванта» оказывает поддержку своим клиентам и партнерам на основании действующего между компаниями договора.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания.

2. Правила обращения в службу Технической поддержки (далее ТП)

Режим работы службы технической поддержки: прием обращений - круглосуточно через ресурс технической поддержки, реакция на обращения и работа с ними - по рабочим дням с 7 до 16 часов московского времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).

2.1. Кто может обратиться в службу ТП.

В службу Технической поддержки могут обращаться представители Клиента, обладающие правами Администратора или являющиеся аналитиками системы ADVANTA со стороны Клиента, и которым предоставлен доступ к ресурсу, через который подаются обращения.

2.2. Как получить доступ к ресурсу технической поддержки

Доступ к ресурсу могут получить не более трех сотрудников клиента (согласно договору), которые являются аналитиками и/или администраторами системы ADVANTA на стороне клиента. Для предоставления доступа необходимо предоставить менеджеру компании Адванта список пользователей, которые будут осуществлять доступ к ТП. Список должен содержать следующую информацию:

1. Фамилия и имя пользователя
2. Название должности
3. Дата рождения
4. Номер рабочего телефона

5. Номер сотового телефона (по желанию)
6. e-mail

После предоставления данных указанным сотрудникам будет предоставлен доступ к ресурсу. Информация о доступе придет на указанные почтовые ящики.

2.3. Вопросы, по которым можно обращаться в службу Технической поддержки

В рамках сервиса технической поддержки обрабатываются только обращения, связанные с ошибками в работе программного обеспечения ADVANTA.

ТП не обрабатывает обращения Клиента, связанные с функционированием Решений Клиента (т.е. настроенным решением на базе ADVANTA), проведением обучения и тренингов, аудита и выработки рекомендаций, услуги по доработке программного обеспечения, услуги по дополнительной настройке. Обращения, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, описанного в [Справке по продукту](#), классифицируются как запросы на коммерческую доработку системы.

Все вопросы, которые не входят в компетенцию службы технической поддержки, передаются для решения сервис-менеджеру, закрепленному за Клиентом (если это предусмотрено тарифом).

2.4. Предварительная проверка

Перед предоставлением обращения, специалист Клиента должен попытаться решить проблему самостоятельно с использованием документации, размещенной в [Справке по продукту](#).

Направляя обращение в службу ТП, представители Клиента обязуются провести начальную классификацию проблемы и сформулировать обращение как конкретную ошибку в работе ПО, не связанную:

- С некорректными данными, внесенными пользователями в систему клиента;
- Некорректными настройками в системе, проведенными пользователями;
- С ошибками в работе окружающего обеспечения (программное обеспечение и оборудование, с которым взаимодействует ПО, не являющееся непосредственной составляющей частью ПО), например, ОС, СУБД, Web-браузер, сетевое оборудование и т. п.

При описании обращения необходимо указать степень доступности системы и масштаб проблемы (далее это описано будет подробнее).

Например:

- Пользователи не могут войти в систему автоматически используя авторизацию Active Directory, но под своей учетной записью Адванты могут. С проблемой столкнулись все пользователи системы.
- Система не открывается. На экране ошибка (см. скриншот).

2.5. Время реакции на обращения

Время реакции на обращения - максимальное время, в течение которого сотрудник службы технической поддержки обязуется начать обслуживание обращения Клиента. Оно считается с момента получения обращения до момента первого сообщения сотрудника ТП в течение часов работы Технической поддержки ПО. В случае, если обращение поступает в последний час работы ТП, сотрудник службы технической поддержки может ответить на следующий рабочий день, но не позднее регламентированного суммарного рабочего времени с момента поступления обращения.

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленного в регламенте срока. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции определенного для данного уровня технической поддержки.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки.

3. Виды клиентов

3.1. Партнеры

- Рассматриваются проблемы, возникшие при работе ПО Клиента и являющиеся техническими ошибками системы;
- Общие вопросы установки и настройки ПО Клиента на сервере.

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

3.2. Коммерческие клиенты

3.2.1. Клиенты, имеющие подписку на лицензии ADVANTA (SAAS)

- Рассматриваются проблемы, возникшие при работе продукта и связанные техническими ошибками системы;
- Вопросы, касающиеся общих принципов работы системы Адванта, безотносительно настроенного решения клиента на базе ADVANTA.

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

3.2.2. Клиенты, которые приобрели лицензии ADVANTA

- Рассматриваются проблемы, возникшие при работе продукта и связанные техническими ошибками системы;
- Вопросы, касающиеся общих принципов работы системы Адванта.

- Общие вопросы установки и настройки продукта на сервере.

Максимальное время реакции на любые обращения – **4 рабочих часа**.

4. Круг решаемых задач

4.1. Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Связанные с возникающими ошибками при установке системы.
- Даются рекомендации по типовым проблемам возникающим при установке или переносе ПО на новый сервер.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится установка программного продукта на сервере.
- Не производится подготовка и перенос архивных копий системы на сервер Клиента.
- Не производится диагностика серверного ПО на компьютере или сервере клиента.
- Не производится установка серверного ПО на сервере или компьютере клиента.

4.2. 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 некорректного установления обновления.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не решаются проблемы возникающие в сетевой инфраструктуре Клиента.
- Не решаются вопросы настройки сервера и серверного ПО для работы системы обновлений.
- Не решаются проблемы серверной настройки, которые препятствуют корректной установке обновлений. Даются общие рекомендации и известные методы устранения проблем.

4.3. Ошибки программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, сбои, связанных с полной неработоспособностью ПО, но не связанных с инфраструктурой Клиента.
- Ошибки в работе самого ПО

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 вопросы поиска и устранения ошибок в работе серверного ПО.
- Ошибки, связанные с функционированием Решений Клиента.

4.4. Теоретические вопросы работы с системой

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Настройки ПО без принципиального изменения Решения Клиента, например, как создать новый объект, добавить реквизит в объект и т.д.
- Наличие/отсутствия определенной функции в стандартном ПО и принципов ее работы (без учета Решения Клиента), например, как изменить статус задачи или как производится расчет % выполнения проекта и т.д.;
- Консультации по функциональным возможностям и настройке стандартного ПО, не связанным с настройками Решения Клиента:
- Производится пояснение функционала модулей продукта в рамках документации на официальном сайте компании.
- Разъясняются вопросы лицензирования программного продукта.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта и документации.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Проведение обучения и тренингов, аудита и выработки рекомендаций по ПО Клиента,
- Оказание услуг по доработке программного обеспечения Клиента, услуги по дополнительной настройке ПО.

5. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

5.1. Общие правила

Все обращения Клиента в службу технической поддержки **должны оформляться в сервисе поддержки по адресу <https://a2nta.ru/>** специалистами Клиента, прошедшими обучение по ПО и изучившими комплект стандартной документации, поставленной к установленной версии ПО.

Техническая поддержка **НЕ оказывается по другим каналам** (например: телефон, Skype, электронная почта, мессенджеры), если иное не указано в договоре. 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.

5.2. Правила формирования обращения

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).
- Вопрос желательно задавать используя терминологию, принятую в продукте.
- Номер используемой версии программного продукта.
- Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам серверного ПО, используемым версиям и настройкам клиентского ПО (браузера) и другая необходимая информация.

При создании обращения 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).

5.3. Ответ службы технической поддержки

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 FAQ, сайты разработчиков программного обеспечения.

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

- Невозможно повторить описанную проблему на эталонной версии системы, отсутствует удаленный доступ к экземпляру клиентской инсталляции и Клиент отказывается предоставить актуальную резервную копию системы ошибкой системы.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для воспроизведения 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 и т.п.
- 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.

- В обращении используется нецензурная лексика или оскорбления сотрудников компании

6. Оценка качества работы службы технической поддержки

Компания Адванта 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 оценить работу наших специалистов, используя полученный запрос на заполнение формы в системе Адванта по адресу <https://a2nta.ru/>

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 работы службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте компании «Адванта»: <http://www.advanta-group.ru/>