Регламент технической поддержки «Геоинформационная платформа с машинным обучением BestPlace»

Настоящий Регламент (далее - Регламент) является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения. Все термины имеют те значения, которые приведены для них в Пользовательском соглашении.

1. Условия предоставления услуг технический поддержки

1.1 Служба технической поддержки Общество с ограниченной ответственностью «Бест-Плейс» (далее – Компания, Администратор) оказывает поддержку и обрабатывает запросы от Пользователей «Геоинформационная платформа с машинным обучением BestPlace» (далее – Сервис, программный продукт).
В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые Регламентом.
1.2 Перед подачей обращения в службу технической поддержки Администратора необходимо изучить доступную информацию в разделе «Инструкция по установке, конфигурированию и администрированию» на сайте http://bestplace.pro и «Вопросы и ответы» на сайте http://bestplace.pro
1.3 Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки Администратора, будут переадресованы соответствующим специалистам компании или Партнерам.
1.4 Услуги технической поддержки оказываются индивидуально для каждого Пользователя. Приоритеты заявок:

- Высокий – к этому классу относятся заявки, связанные с дефектами Сервиса, конкретной подсистемы, при которой у Пользователя отсутствует возможность внесения оперативной информации и работы в конкретной подсистеме в режиме реального времени.
- Средний – это заявки по проблемам функционирования Сервиса в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью получения информации из подсистемы.
- Низкий – заявки, связанные с пожеланиями по скорости работы, способам отображения, реализацией дополнительных функций, не предусмотренных в работе систем, а также другие типовые обращения, решаемые в ходе этого обращения, путем предоставления инструкций, памяток и других простых материалов, и рекомендаций. Могут быть решены в ходе запланированного следующего обновления системы, либо не решены по усмотрению службы технической поддержки.

2. Время реакции и режим работы

2.1 Служба технической поддержки работает каждый день с 10 до 22 часов по московскому времени.
Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким приоритетом, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности сервиса или отдельных его функций.
Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости подключения к решению вопроса других отделов и департаментов.

2.2 При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Сервиса, передаются для решения в отдел разработки Компании с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.
2.3 Служба технической поддержки не может гарантировать время решения вопроса, т.к. на это могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, достаточность информации, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.
Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может составлять от нескольких часов до нескольких дней. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от Пользователя. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, если требуется подключение специалистов других отделов и департаментов.
2.4 В одном обращении может решаться проблема только одного Пользователя.

3. Круг решаемых задач

3.1 Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Если в результате работы становится полностью невозможной работа Сервиса.
- Если обнаружена критическая ошибка в работе Сервиса (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы Сервиса.
- Рассматриваются проблемы, возникшие при работе Сервиса.
- Общие вопросы установки и настройки Сервиса.

В рамках технической поддержки не решаются вопросы:

- Не производится установка программного продукта.
- Не производится настройка устройств или программного обеспечения, если оно не соответствует минимальным техническим характеристикам для использования Сервиса.
- Не производится настройка подключения к сети Интернет.

3.2 Вопросы улучшения сервиса

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Сервиса.

В рамках технической поддержки не решаются вопросы:

Не производится непосредственная настройка программного продукта на компьютерах и других устройствах пользователей.

3.3 Ошибки программного продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы Сервиса. 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 Сервиса. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.
- Не решаются вопросы поиска и устранения ошибок в работе устройств Пользователя.

3.4 Теоретические вопросы работы с системой

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Рассматриваются ошибки в работе Сервиса.
- Производится пояснение функционала Сервиса.
- Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании Сервиса.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала Сервиса.

3.5 Вопросы, связанные с оплатой услуг, для получения к Сервису.

- Оказываются консультации по способом оплаты/оформления Подписки.
- Если возникают ошибки/проблемы во время оплаты/оформления Подписки – производится поиск и диагностика проблем с оплатой/оформлением.
- В случае, когда Пользователь оформил/оплатил Подписку, но Сервис требует произвести оплаты – осуществляется помощь в восстановлении доступа к Подписке.

В рамках технической поддержки не решаются вопросы:

- Если проблема оплаты/оформления Подписки возникает на стороне эмитента или платежной системы и т.п.
- Служба технической поддержки не производит оплату/оформление Подписки с помощью платежных данных пользователя.

4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

4.1 Основанием для выполнения работ является обращение Пользователя. Работа с обращениями ведется в CRM Администратора. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- С помощью обращения на эл.почту support@bestplace.pro

4.2 В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Обращение не должно содержать нецензурную лексику или оскорбление сотрудников. 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 Пользовательском соглашении.
- Адрес сайта, на котором наблюдается проблема.
- Номер используемой версии программного продукта.

- Дополнительно службой технической поддержки может быть запрошена дополнительная информация.

4.3 Сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные Пользователя для разрешения ситуации.

4.4 После обращения в службу технической поддержки пользователь получает уведомление о начале обработки, и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (ID). Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу. На основании уникального идентификатора последующие письма автоматически добавляются к исходному обращению. Полное содержание переписки может быть просмотрено на электронной почте.

4.5 Техническая поддержка не оказывается по другим каналам, кроме указанных в п.4.1 Регламента (например, телефон, GoogleTalk, Skype). Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе службы технической поддержки.

4.6 При создании обращения можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.

4.7 Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу сайта http://bestplace.pro раздела FAQ.

4.8 Техническая поддержка может быть приостановлена, или в ней может быть отказано полностью по следующим основаниям:

- Невозможно повторить описанную проблему.
- На устройстве пользователя не установлены актуальные обновления Сервиса, а на установке с актуальными версиями Сервиса проблема не воспроизводится сотрудником поддержки.
- Проблема наблюдается только при использовании устаревшего программного обеспечения и не воспроизводится на актуальной(последней) версии браузера или операционной системы.
- 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.
- Используется неофициальная версия 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.
- В обращении используется нецензурная лексика или оскорбления сотрудников компании.

4.9 Результатом реакции специалиста технической поддержки на запрос Пользователя об инциденте является следующая последовательность действий Специалиста:

1) Подтверждение получения запроса Пользователя.
2) Присвоение уникального номера запросу с фиксацией времени.
3) Обработка запроса.
4) Закрытие заявки и уведомление Пользователя, в зависимости от типа

обращения.

5. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

5.1 Статусы заявок:
а). Создана – заявка с присвоенным номером.
б). В работе – заявка взята в работу.
в). Уточнение – данных, полученных от Пользователя недостаточно для анализа проблемы.
г). Выполнено – заявка закрыта с возможными резолюциями:
- Решена – решение предоставлено Пользователю.
- Не воспроизводится – с поясняющим ответом Пользователю.
- Ошибка пользователя – не является дефектом ПО
- Инфраструктура – проблема связана не связана с ПО или с ошибкой пользователя
- Жалоба – Обращение с претензией на качество обслуживания.

5.2 Время исправления установлено в соответствии с приоритетом обращения:

Приоритет	Время выполнения
Высокий	24 часа
Средний	48 часов
Низкий	96 часов либо отказ от выполнения

6. Оценка качества работы службы технической поддержки

Компания 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 в отдел контроля качества 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 может быть предоставлена по запросу по
- почта: support@bestplace.pro
- телефон: + 7 965 329 0163