SERVUS SYSTEMS INTEGRATION

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ТОВ «ЕСЕСАЙ»

від 24.12.2024 №24/12/24

Регламент надання підтримки користувачам програмного забезпечення

1. Загальні положення

Цей документ встановлює регламент надання підтримки користувачам програмного забезпечення, що виробляється компанією. Він визначає процедури обробки звернень, вимоги до їхнього складу, а також критерії класифікації критичності запитів. Документ також містить детальні правила взаємодії між користувачами та службою підтримки.

2. Канали зв'язку

Користувачі можуть звертатися до служби підтримки за такими контактами:

- **Телефон гарячої лінії**: 0-800-21-93-21
- **Електронна пошта**: callcenter@ssi.com.ua
- **Чат підтримки на вебсайті:** 24/7
- **Система електронних звернень:** особистий кабінет користувача

3. Вимоги до складу звернення

Для забезпечення швидкої та ефективної обробки запиту, звернення повинно містити наступну інформацію:

- **Ім'я та контактні дані заявника** (номер телефону, email);
- **Назва організації** (за наявності);
- **Опис проблеми** із зазначенням програмного забезпечення, його версії та специфіки виникнення проблеми;
- **Наявні скріншоти, логи або інші супутні матеріали**;
- **Очікуваний результат** від вирішення запиту.

- **Час та умови виникнення проблеми**.
- **Попередні спроби вирішення (за наявності)**.

4. Критерії класифікації критичності звернень

Звернення користувачів класифікуються за рівнем критичності на три категорії, параметри обробки звернень встановлюються відповідним договором підтримки з кінцевим користувачем програмного забезпечення:

4.1. Висока критичність (Критичний рівень)

- Програмне забезпечення повністю недоступне або не працює у всіх користувачів.
- Втрата або пошкодження критично важливих даних.
- Відмова ключових функцій, що унеможливлює виконання основних бізнес-процесів.
- Безпекові загрози або витоки даних.
- Відмова апаратної інфраструктури, що впливає на роботу ПЗ.

Час реагування: найшвидчий. **Час вирішення:** якнайшвидше.

4.2. Середня критичність (Середній рівень)

- Некоректна робота окремих функцій, що впливає на продуктивність, але не блокує критичні бізнес-процеси.
- Проблеми з продуктивністю або швидкодією програмного забезпечення.
- Відсутність можливості використання окремих модулів або інтеграцій.
- Помилки, що викликають нестабільну роботу системи.

Час реагування: середній. **Час вирішення:** Високий пріорітет по часу вирішення.

4.3. Низька критичність (Низький рівень)

- Консультації щодо використання програмного забезпечення.
- Запити на дрібні зміни або покращення функціональності.

- Помилки, що мають незначний вплив на роботу користувача.
- Розширені консультації щодо інтеграції з іншими сервісами.

Час реагування: низькій. **Час вирішення:** Стандартний пріорітет по часу вирішення.

5. Процедура обробки звернень

1. **Реєстрація запиту** – звернення фіксується у системі обліку звернень із присвоєнням унікального номера.
2. **Класифікація** – оператор оцінює критичність та визначає рівень пріоритетності.
3. **Призначення відповідального спеціаліста** – запит передається у відповідний відділ технічної підтримки.
4. **Робота над запитом** – вирішення проблеми відповідно до регламентованого часу.
5. **Завершення та зворотний зв'язок** – користувач отримує повідомлення про статус та результат вирішення.
6. **Оцінка якості обслуговування** – користувач може залишити відгук або оцінку роботи техпідтримки.

6. Гарантії та відповідальність

- Компанія гарантує своєчасне реагування та вирішення звернень у встановлені терміни.
- У разі складних інцидентів можливе залучення додаткових ресурсів для якнайшвидшого вирішення проблеми.
- Користувачі зобов'язані надавати повну та достовірну інформацію для ефективного вирішення звернень.
- Компанія не несе відповідальності за затримки, що спричинені некоректним використанням програмного забезпечення або неповною інформацією у зверненні.

7. Додаткові положення

- Компанія залишає за собою право змінювати регламент у відповідності до оновлень політики підтримки.
- Регламент діє на всіх користувачів ПЗ, незалежно від форми співпраці.
- Користувачі можуть ознайомитися з розширеними правилами підтримки у відповідному договорі між сторонами.