

# Регламент технической поддержки ООО «Монк Диджитал Лаб»

[гlossарий](#)

[порядок](#)

[пакеты](#)



## 1. Глоссарий

**Актуальная версия продукта** — старшая на текущий момент версия, включающая улучшения продукта и дополнительную функциональность, а также архитектурные изменения и поддержку новых платформ или операционных систем. Информация об актуальной версии содержится на сайте: <https://docs.monq.ru/>.

**Гарантированное время ответа** — это срок, в который будет предоставлен исчерпывающий ответ от технической поддержки по существу задаваемого вопроса.

**Заказчик** — организация или частное лицо, подписывающие договор на оказание услуг технической поддержки.

**Клиент** — сотрудник Заказчика, пользующийся услугами технической поддержки.

**Ключевое контактное лицо, далее ККЛ** — представитель Заказчика, указанный в договоре на оказание услуг технической поддержки и ответственный за принятие основных решений, с которым согласовываются любые значимые вопросы, а также изменения учетных записей пользователей.

**Команда** — группа Клиентов Заказчика, которым доступны для просмотра обращения друг друга.

**Обновление** — новая версия программного обеспечения, опубликованная в репозитории Производителя, которая модифицирует или заменяет предыдущую версию программного обеспечения.

**Программное обеспечение, далее «ПО»** — программа для ЭВМ, поставляемая Исполнителем Заказчику в рамках лицензионного договора, исключительное право на которую принадлежит Производителю. Название ПО – «Программная платформа сбора, интеллектуального анализа данных и управления процессами Monq».

**Производитель (Вендор)** — ООО «Монк Диджитал Лаб».

**Системное программное обеспечение, далее «СПО»** — программа для ЭВМ, используемая на условиях свободной лицензии или отдельного лицензионного договора с соответствующим производителем. Включает в себя операционные системы, системы управления базами данных, платформы контейнеризации, брокеры сообщений, балансировщики нагрузки и другие программы для ЭВМ, необходимые для работы ПО, но не поставляемые в рамках соответствующего лицензионного договора.

**Служба технической поддержки** — подразделение ООО «Монк Диджитал Лаб», в которую пользователи продукта могут обратиться за консультационной помощью по работе с ПО Monq, а также за профессиональными сервисами.

**Сотрудник технической поддержки Monq, далее «СТП»** — представитель вендора, оказывающий услуги технической поддержки клиентам.



## 2. Порядок оказания услуг технической поддержки

### 1.1. Общие положения

- Настоящий документ устанавливает порядок оказания услуг технической поддержки ПО Mong Службой технической поддержки ООО «Монк Диджитал Лаб».
- Поддержка оказывается исключительно на русском языке.
- Сотрудником Службы технической поддержки обрабатываются обращения от пользователей, зарегистрированных на портале поддержки (процесс регистрации описан в одноименном пункте ниже).
- Поддержка оказывается только для актуальных версий Mong, указанных на официальном сайте Производителя <https://mong.ru>.
- Запросы на консультационную поддержку от пользователей без активного сервисного договора (бесплатная поддержка) обрабатываются Службой технической поддержки ООО «Монк Диджитал Лаб» на Community-портале. Условия оказания услуг бесплатной технической поддержки регламентируются отдельным документом.

### 1.2. Состав услуги

*Правила предоставления услуг:*

- Работа с обращениями осуществляется согласно указанному в сервисном договоре уровню технической поддержки (Уровни технической поддержки указаны в Приложении №1 к настоящему документу).
- Основным показателем SLA является гарантированное время ответа.
- График оказания услуг зависит от указанного в договоре уровня технической поддержки:
  - График 8x5 – с Пн по Пт, с 9:00 до 18:00 по Московскому часовому поясу (GMT+3), в выходные и праздничные (согласно производственному календарю РФ) дни поддержка не оказывается;
  - График 24x7 – круглосуточная поддержка, в том числе в праздничные и выходные дни.
- Все обращения первоначально категоризируются пользователем согласно доступным им категориям обращений. СТП вправе переклассифицировать обращение после проверки.
- Заккрытие обращений возможно как самим пользователем, так и сотрудником поддержки.
- Одновременно в работе Службы технической поддержки может находиться ограниченное количество обращений от Пользователя в зависимости от выбранного уровня технической поддержки.
- В ограничениях одновременно открытых обращений не учитываются подтвержденные СТП ошибки/сбои, а также следующие категории задач:
  - Лицензирование и выставление счетов;
  - Улучшения;
  - Управление учетными записями.
- Если в процессе работы над обращением Исполнитель выясняет, что проблема связана с продуктом стороннего производителя и/или СПО не входящим в базовую инсталляцию ПО Mong, то Пользователю может быть рекомендовано обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя, а соответствующий запрос в СТП может быть закрыт.
- При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решения и/или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, обращение считается неактуальным. Услуги Исполнителя по технической поддержке ПО Mong по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

*В состав услуг технической поддержки входит:*

- Прием и обработка обращений Клиента.
- Предоставление консультаций по использованию ПО в соответствии с официальной документацией Производителя.
- Анализ проблем в работе ПО и предоставление рекомендаций по их устранению в соответствии с официальной документацией Производителя.



## 2. Порядок оказания услуг технической поддержки (продолжение)

- Исправление дефектов в программном коде ПО согласно порядку:
  - Критичные дефекты исправляются Производителем в течение 10 рабочих дней с момента подтверждения наличия дефекта СТП.
  - Исправление ошибок (багов) осуществляется только для самой последней версии ПО Monq.

### 1.3. Каналы обращений

Официальными каналами для приема обращений клиентов считаются:

*Портал поддержки [support.monq.ru](https://support.monq.ru)*

- Портал поддержки является основным средством коммуникации пользователей со Службой технической поддержки.
- При помощи портала пользователи могут оставлять свои обращения, просматривать результаты их обработки и общаться со специалистами СТП в процессе решения обращений.
- Обращения, зафиксированные на портале поддержки доступны создателю и членам его команды.
- На портале поддержки доступен просмотр количества просроченных обращений. При значительных отклонениях ККЛ, может инициировать обращение к руководителю технической поддержки для разбора причин отклонений.

*Электронная почта [support@monq.ru](mailto:support@monq.ru)*

- Обращения принимаются от пользователей, зарегистрированных на портале поддержки. Письма, полученные от незарегистрированных на портале поддержки почтовых адресов, не обрабатываются.
- Все письма, поступившие на [support@monq.ru](mailto:support@monq.ru) передаются в центр поддержки, где заводятся соответствующие обращения и после этого становятся доступны на портале поддержки.

*Telegram-чаты*

- Telegram-чаты доступны только для уровней поддержки «Премиальная» и «Премиальная+».
- Telegram-чаты предназначены для удобства и оперативного общения между сотрудниками поддержки и клиентом, но основным каналом является портал поддержки.
- Telegram-чаты создаются и администрируются СТП Monq.
- Добавление/удаление Клиентов в чаты осуществляется сотрудниками службы технической поддержки Monq по запросу от ККЛ через направление соответствующей заявки.
- СТП могут вести переписку в чате от именной учетной записи, так и от обезличенной корпоративной.
- Фиксация обращений, поступивших через Telegram-чаты, в центре поддержки, производится СТП Monq для следующих категорий запросов:
  - Ошибки (баги);
  - Улучшения (доработки);
  - Управление учетными записями;
  - Лицензирование и выставление счетов;
  - Запрос на оказание профессионального сервиса.
- Добавление сотрудников Monq к чатам, созданным не СТП, с целью оказания услуг технической поддержки запрещено.

### 1.4. Категории обращений

*Консультации*

- Под консультациями понимаются обращения по работе ПО Monq, а также базовые вопросы по установке, обновлению или эксплуатации ПО Monq.
- В случае вопросов, связанных с работой или настройках СПО, консультации оказываются только для типовых конфигураций СПО (опубликовано на портале документации <https://docs.monq.ru>) и только по вопросам, касающимся работы ПО Monq.
- Консультации не предполагают оказания аналитического сопровождения или иных работ по внедрению и настройке ПО, а также обучения.
- Консультации не предполагают подключения сотрудника поддержки к установке Monq.



## 2. Порядок оказания услуг технической поддержки (продолжение)

- Результатом оказания консультации может быть также ссылка на статью, инструкцию или иной другой справочный/обучающий материал, содержащий в себе общий ответ на задаваемый вопрос.

### *Ошибки (баги)*

- Под ошибками (багами) понимаются обращения, связанные с ошибками в работе ПО Monq (поведение отличное от штатного, описанного на портале документации).
- Обращения, связанные с ошибками/сбоями СПО, могут быть переквалифицированы СТП в категорию «Консультация» (данные обращения рассматриваются только в случаях инсталляции ПО Monq согласно официальной документации, опубликованной на портале документации), «Сервисный запрос» (по согласованию с Клиентом для разрешения ситуаций с пользовательскими решениями, примененными при инсталляции и эксплуатации ПО Monq).
- Решением ошибки может быть:
  - Предложение обходного варианта использования функционала;
  - Уведомление о выходе версии с исправлением или аналогичным функционалом;
  - Прекращение поддержки версий ПО с указанным в ошибке функционалом.
- Срок исправления критических ошибок составляет не более 10 рабочих дней с момента подтверждения. Исправление прочих ошибок определяется релизной политикой Производителя (размещена на портале документации <https://docs.monq.ru>).
- Под критической ошибкой понимается:
  - Полная неработоспособность ПО Monq из-за программной ошибки в исходном коде ПО Monq;
  - Повреждение данных (неконсистентность баз данных) в результате некорректной работы ПО Monq;
  - Нарушение работы основных функциональных модулей из-за программной ошибки: нарушена работа основного тракта обработки информации;
  - В иных случаях клиент может самостоятельно обосновано определить ошибку как критическую, указав это в запросе. Сотрудник поддержки вправе отменить установленную клиентом критичность.
- Подтвержденные ошибки не учитываются для ограничения одновременно открытых обращений.

### *Улучшения (доработки)*

- Под улучшениями (доработками) понимаются обращения, в которых пользователь запрашивает реализацию нового функционала или любых других улучшений в ПО Monq.
- На обращения данной категории не распространяются ограничения, установленные пакетом поддержки.
- Для данной категории срок решения определяется релизной политикой.
- Обращения принимаются в случае, если представленный Клиентом пример применим к последней версии ПО Monq.
- Производитель оставляет за собой право отказаться от предложенного улучшения без объяснения причин.

### *Управление учетными записями*

- Под запросом на управление учетными записями понимаются обращения с запросом редактирования учетных записей сотрудников своей организации.
- Запросы принимаются только от пользователя, отмеченного при регистрации, как ККЛ.
- В рамках данного обращения оказываются следующие операции:
  - Удаление пользователей из проекта поддержки и/или Telegram-чат.
  - Добавление пользователей в проект поддержки и/или Telegram-чат.
  - Редактирование персональных данных (ФИО, Email).
- В случае, если обращение поступает от пользователя, не отмеченного как ККЛ, задача закрывается без выполнения каких-либо действий.

### *Лицензирование и выставление счетов*

- Под запросом на лицензирование и выставление счетов понимаются коммерческие запросы, связанные с оплатой услуг технической поддержки и/или лицензий ПО Monq.
- На обращения данной категории не распространяется установленный пакетом поддержки SLA.



## 2. Порядок оказания услуг технической поддержки

- Обращения данной категории не учитываются в ограничении одновременно открытых обращений.

### 1.5. Регистрация пользователей

Приобретая услугу технической поддержки, клиент передает менеджеру компании ООО «Монк Диджитал Лаб» список пользователей, которых необходимо зарегистрировать на портале поддержки. В документе должна содержаться следующая информация:

- Выделено ключевое контактное лицо.
- ФИО пользователей.
- Адреса электронной почты.
- Имя пользователей в мессенджере Telegram (в случае, когда уровнем поддержки предусмотрен прием обращений с помощью данного канала).
- В случаях, если необходимо разграничить пользователей на несколько команд, данный факт указывается в файле со списком пользователей.

СТП регистрирует пользователей на портале поддержки (при необходимости: добавляют в чат), после чего на указанные при регистрации электронные адреса поступают письма с приглашениями присоединиться к проекту поддержки.

В последующем для внесения изменений в учетную запись пользователя или изменения состава команды, на портале поддержки ККЛ создается обращение в разделе «Управления учетными записями».

Доступ к услугам технической поддержки может быть ограничен в случае окончания сервисного договора. В таком случае сотрудникам клиента в течение десяти рабочих дней блокируется доступ к portalу поддержки.

### 1.6. Конфиденциальность обращений на портале

- СТП прилагают максимальные усилия для сохранения конфиденциальной информации.
- Направленные через портал поддержки обращения пользователей доступны только для них самих и пользователей, состоящих с ними в одной команде.
- Для сбора конфиденциальной информации от пользователей СТП используют специальный почтовый ящик [private@monq.ru](mailto:private@monq.ru) с автоматической очисткой (входящие письма хранятся 30 дней).



Приложение №1 «Уровни технической поддержки»

<b>Состав</b>	<b>Базовая</b>	<b>Базовая +</b>	<b>Премиальная</b>	<b>Премиальная+</b>
График оказания услуг	8x5	8x5	24x7	24x7
Гарантированное время ответа	1 рабочий день	4 часа	2 часа	1 час
Количество одновременно открытых обращений	5	10	Без ограничений	Без ограничений
Несколько команд эксплуатации	Нет	Нет	Да	Да
Количество контактов	3	5	10	30
<b>Каналы приема обращений</b>				
Портал поддержки	Да	Да	Да	Да
Электронная почта	Да	Да	Да	Да
Telegram-чат	Нет	Нет	Да	Да
<b>Дополнительные услуги</b>				
Выделенный аккаунт-менеджер и команда поддержки	Нет	Нет	Да	Да
Ежемесячные видеовстречи с командой разработки	Нет	Нет	Нет	Да



**Никита Емельянов**

Руководитель отдела продаж  
Monq Digital Lab  
[emelianovnv@monqlab.com](mailto:emelianovnv@monqlab.com)



**Максим Голощяпов**

Директор по развитию бизнеса  
Monq Digital Lab  
[goloshchapovmy@monqlab.com](mailto:goloshchapovmy@monqlab.com)