Регламент технической поддержки
ООО «Монк Диджитал Лаб»

г. Москва, 2023

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 сублицензионного 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 сублицензионного 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.

1. Порядок оказания услуг технической поддержки

1.1. Общие положения

- Настоящий документ устанавливает порядок оказания услуг технической поддержки ПО Monq 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 Monq, указанных на официальном сайте Производителя https://monq.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.
- Закрытие 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 подтверждённые 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 Monq, 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 Monq 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:

- Приём 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.
- 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

- 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

- 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 передаются в центр поддержки, где заводятся соответствующие обращения и после этого становятся доступны на портале поддержки.

Telegram-чаты

- Telegram-чаты доступы 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, касающихся 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 инсталляции Monq.
- 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 переквалифицированны 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.
- 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 порталу 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 с автоматической очисткой (входящие письма хранятся 30 дней).

Приложение №1 «Уровни технической поддержки»

Состав	Базовая	Базовая +	Премиальная	Премиальная+
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
Каналы приема обращений				
Портал поддержки	Да	Да	Да	Да
Электронная почта	Да	Да	Да	Да
Telegram-чат	Нет	Нет	Да	Да
Дополнительные услуги				
Выделенный аккаунт-менеджер и команда поддержки	Нет	Нет	Да	Да
Ежемесячные видео-встречи с командой разработки	Нет	Нет	Нет	Да