

## Регламент работы технической поддержки

### 1. Тарифные планы

Техническая поддержка (выполнение работ по разработке, модификации и адаптации программного обеспечения, далее сайта) выполняется для всех заказчиков согласно установленным уровням обслуживания (SLA - Service Level Agreement) и тарифным планам:

1. «Стандарт»
2. «Бизнес»
3. «Премиум»
4. «Индивидуальный»
5. «Факт»

Услуга\ Тариф	«Стандарт»	«Бизнес»	«Премиум»	«Индивидуальный»	«Факт»
<b>Мониторинг доступности сайта</b> Отправка сообщений о недоступности сайта отделу технической поддержки и на контактную почту заказчика	да	да	да	да	нет
<b>Контроль состояния сайта 24/7 *</b> 1. Проверка сайта на вирусы и наличия в базах VirusTotal, Роскомнадзор, антивирусов, черных списках Яндекса и Google; 2. Проверка домена; 3. Проверка доступности почтового сервера; 4. Проверка базы данных сайта; 5. Проверка занятого места на HDD/SSD; 6. Проверка активности лицензии 1С-Битрикс; 7. Проверка срока регистрации хостинга.	да	да	да	да	нет
<b>Оперативное восстановление работоспособности сайта</b> Устранение проблем работоспособности и контроль сайта по условиям SLA	да	да	да	да	нет по запросу

<b>Проверка работы почтовых сообщений на сайте</b> Проверка отправки сообщений с форм обратной связи, сообщений о заказах, рассылки с сайта	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	нет
<b>Обновление CMS сайта до последней версии **</b> Работы по поддержанию актуальной версии CMS	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	нет
<b>Проверка сайта инструментами 1С-Битрикс ***</b> Отслеживание и устранение ошибок инструментов: «Проверка системы», «Сканер безопасности», «Монитор производительности»	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	нет
<b>Проверка индексации и ошибки 404</b> Настройка грамотной индексации сайта и работы 404 ошибки на сайте	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	да 1 раз/мес.	нет
<b>Резервное копирование сайта</b> Настройка создания копий в облако 1С-Битрикс и на наши сервера	да 1 раз/мес. 6 последних копий	да 1 раз/мес. 6 последних копий	да 1 раз/мес. 6 последних копий	да 1 раз/мес. 6 последних копий	нет
<b>Время работы с заявками заказчика, включенное в абонентскую плату</b> Время, доступное для решения задач клиента через систему заявок	нет	5 часов	8 часов	Индивидуально	нет

\* Пункты контроля с 4 по 7 доступны только для сайтов на платформе 1С-Битрикс. Автоматическая проверка на вирусы осуществляется только для главной страницы сайта.

\*\* Обновления производятся только для сайтов на ПО CMS MODX и 1С-Битрикс и только в случае, когда версия CMS является актуальной (не более 6 месяцев с момента последнего обновления) на момент выполнения работ по модификации и адаптации сайта и обновления не препятствуют нормальной работе сайта. Для обновления 1С-Битрикс должна быть активна лицензия ПО.

\*\*\* Работы по модификации и адаптации ПО выполняются только на платформе 1С-Битрикс при наличии инструментов «Проверка системы», «Сканер безопасности», «Монитор производительности» в купленной редакции сайта.

## 2. Порядок работ

2.1 Подписание договора и приложения на техническое обслуживание по выбранному тарифу;

2.2 Техническое согласование — технический аудит сайта и подготовка списка работ для модификации и адаптации сайта, выполняемых в рамках выбранного тарифа. Список работ может включать плановые работы, выполняемые каждый месяц и разовые работы (согласованные в рамках времени тарифов);

2.3 Подключение системы мониторинга сайта — модификация сайта, установка модуля системы мониторинга ;

2.4 Выполнение работ по условиям SLA.

Работы по модификации и адаптации сайта, не входящие в плановые по обслуживанию сайта, выполняются посредством создания заявок в специальном разделе для заказчика (<https://34web.ru/support/>), доступ к которому предоставляется исполнителем после подписания договора на обслуживание. При смене контактных данных, указанных в договоре, необходимо незамедлительно сообщить изменения на контактный email исполнителя.

### 3. Уровни обслуживания (SLA)

3.1 Все обращения от заказчика делятся на различные уровни обслуживания (SLA — Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение и зависят от категории проблемы.

3.2 **Режим работы службы технической поддержки** - с понедельника по пятницу с 9 до 18 часов московского времени, за исключением праздничных дней. Время реакции на обращение включает в себя **только рабочее время**. Обращения, созданные после 17 часов, обрабатываются с начала следующего рабочего дня.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращения определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности сайтов или отдельных сервисов (работы по адаптации или модификации сайта).

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения и сложности решаемой проблемы.

**Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA):**

#### 3.2.1 «Факт», «Стандарт», «Бизнес», «Премиум», «Индивидуальный»

- Рассматриваются проблемы, возникшие в результате работы сайта;
- Оценивается время, необходимое для реализации запроса заказчика;
- Выполняются работы по модификации и адаптации сайта, согласованные в результате запроса заказчика;

#### «Спецобращения»

- Рассматриваются проблемы работы сайта, а также необходимость выполнения срочных работ по модификации сайта в нерабочее время;
- Выполняются по взаимной договоренности заказчика и исполнителя по условиям и стоимости, отличной от стандартной.

#### 3.3 Время реагирования в рамках уровней обслуживания по предоставляемым услугам.

Услуга	«Стандарт»	«Бизнес»	«Премиум»	«Индивидуальный»	«Факт»	«Спецобращения»
Восстановление работоспособности сайта	4 часа	1 час	1 час	1 час	нет	Немедленно, после согласования
Время реагирования на обращения заказчика	3 часа	3 часа	2 часа	2 часа	2 дня	Немедленно, после согласования

### 4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

4.1 Основанием для выполнения работ по модификации и адаптации сайта является обращение заказчика посредством заявок или отправка письма на почту [help@34web.ru](mailto:help@34web.ru), на основании которого автоматически создается новое обращение. Работа с обращениями ведется в специальном разделе технической поддержки на сайте 34web.ru (<https://34web.ru/support/>).

42 В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, описаны проблемы, требующие решения или предложены идеи по доработке функционала сайта.

43 На каждое письмо или обращение, созданное в разделе технической поддержки, автоматически генерируется и высылается письмо с подтверждением о принятой проблеме.

44 После отправки обращения в службу технической поддержки, заказчик получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (TID). Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время следующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу. На основании TID письма автоматически добавляются к исходному обращению. Полное содержание переписки может быть просмотрено на сайте 34web.ru в специальном разделе технической поддержки (<https://34web.ru/support/>).

45 Техническая поддержка не оказывается по другим каналам (телефон, viber, skype и т. д.). Вопросы, заданные по этим каналам не являются обращениями и не регистрируются в системе технической поддержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

46 При создании обращения или отправке обращения по электронной почте можно прикреплять скриншоты или графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.

47 При отправке материалов для наполнения сайта, все материалы должны соответствовать требованиям к информационному наполнению (требования изложены в специальном разделе <https://34web.ru/about/documents/>).

48 При подаче обращения по E-mail, обращение должно отправляться от почты, на которую зарегистрирован пользователь в системе технической поддержки. Обратите внимание, если письмо будет отправлено с почты, отличной от зарегистрированной в системе, заявка рассмотрена не будет. По запросу от заказчика, мы можем зарегистрировать несколько пользователей (не более 3) для отправки заявок в техническую поддержку. Запросы от разных пользователей не должны дублироваться.

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

- Невозможно повторить описанную проблему или отсутствует доступ к сайту заказчика;
- Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала;
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится не конструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

4.10 В случае, если ответ от заказчика по обращению не получен в течение 3 дней после сообщения от службы технической поддержки, вопрос считается решенным и обращение автоматически закрывается.

4.11 В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой почтовых сервисов и спам-фильтров. Обращение считается принятым, только если в ответ на обращение пришло письмо о регистрации с уникальным номером тикета. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений, рекомендуется перенести решение проблем на сайт и производить отправку обращений и контроль ответов через интерфейс службы поддержки (<https://34web.ru/support/>).

#### **Оценка качества работы службы технической поддержки**

Мы уделяем большое внимание качеству работы службы технической поддержки. После решения вопроса обращения, мы просим вас проголосовать в обращении, поставив уровень оценки. Если обращение закрыто по вашему мнению раньше, вы можете открыть это обращение повторно и уточнить вопрос. Вы можете отправить письмо руководителю службы технической поддержки с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных вопросов.

#### **Дополнительная информация**

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на сайте компании <https://34web.ru>.

ИП Лоскутова О.В. - 2018г