**Правила обращения в службу технической поддержки**

1. **Термины и определения:**
	1. Исполнитель – организация, входящая в группу компаний «Кейсистемс».
	2. Заказчик – организация, использующая программные продукты компании «Кейсистемс».
	3. Служба технической поддержки – служба Исполнителя, оказывающая услуги технического сопровождения программного продукта, разработанного компанией «Кейсистемс», на условиях, соответствующих договору (контракту), заключенному между Исполнителем и Заказчиком.
	4. Пользователь – любое физическое лицо, обратившееся в Службу технической поддержки от лица Заказчика.
	5. Программный продукт – программное обеспечение, разработанное компанией «Кейсистемс» и переданное на техническое сопровождение.
	6. Обращение – информационное сообщение, поступившее от пользователя.
	7. Решение по обращению – ответ по поступившему обращению.
2. **В рамках технической поддержки:**
	1. Оказываются консультации пользователей:
* по работе с программным продуктом;
* по администрированию пользователей программного продукта (регистрация новых пользователей, смена паролей, настройка доступов и т.п.);
* по установке, обновлению и обслуживанию программного продукта.
	1. Принимаются сообщения об ошибках в программном продукте.
	2. Принимаются запросы на доработку программного продукта.
	3. НЕ решаются вопросы, связанные с работой программ сторонних разработчиков, администрированием рабочего места пользователя (в том числе проблемами с интернетом или доступом к системам, размещенным в закрытой сети).
1. **Способы обращения в техническую поддержку:**
* по телефону: +7 (495) 135-4-135 (доп. 3);
* по электронной почте: help@rostu-comp.ru (требуется обязательно заполнить поле «Тема» письма).
1. **Порядок обработки обращений службой технической поддержки:**
	1. Каждое обращение регистрируется в электронной форме с присвоением уникального номера обращения. Обращения, поступившие по телефону, регистрируются сотрудником Службы технической поддержки. Обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются автоматически.
	2. Все обращения обрабатываются в порядке поступления в рамках объемов и сроков, установленных договором (контрактом), заключенным между Заказчиком и Исполнителем.
	3. Обработка обращения может быть приостановлена в том случае, если для решения обращения требуется дополнительная информация. Сотрудник службы технической поддержки сообщает пользователю о необходимости предоставить уточнения. Срок обработки обращения, обозначенный в договоре (контракте), в таком случае увеличивается на время получения ответа с уточнениями от пользователя. Если в течение 5 рабочих дней после запроса уточнений от пользователя не поступает ответ, то обращение закрывается без решения.
	4. Решение по обращению предоставляется в той же форме, в которой поступило обращение (по телефону или электронной почте соответственно).
	5. Решение по обращению должно отвечать на поставленные пользователем вопросы, быть конкретным и содержательным.
2. **Правила направления обращений в Службу технической поддержки:**
	1. Все обращения должны быть сформулированы в соответствии с принципом «**одно обращение – одна проблема**».
	2. Рекомендуемый способ направления обращений – электронная почта help@rostu-comp.ru
	3. При передаче обращения необходимо предоставить следующие сведения:

***для консультаций:***

1. Заполнить поле «Тема» письма.
2. Указать свои контактные данные (ФИО, организация, телефон, электронная почта).
3. Четко сформулировать вопрос, описать последовательность действий, приложить скриншоты.
4. После получения решения по обращению пользователь в течение 2-х рабочих дней от даты получения решения может вернуть обращение в работу. Возврат обращения, закрытого Исполнителем, по инициативе пользователя возможен только в рамках исходной формулировки (описания) обращения. По истечении 2-х рабочий дней после закрытия обращения возврат обращения в работу не производится – пользователю необходимо сформировать новое обращение в службу поддержки.

***для обращений по ошибкам:***

1. Заполнить поле «Тема» письма.
2. Указать свои контактные данные (ФИО, организация, телефон, электронная почта).
3. Указать сущность системы, в которой возникла ошибка. Для этого требуется выделить нужную строку в навигаторе, вызвать контекстное меню, затем выбрать опцию «Копировать наименование» и вставить скопированное наименование в текст письма (например, «Навигатор: Администратор \ Справочники \ Центры ответственности»).



1. Для ошибок в документах и справочниках требуется указать сведения, однозначно идентифицирующие их (id, дата, наименование организации и т.п.). Для ошибок в отчетах – описать все параметры отчета или сделать скриншот параметров.
2. Для ошибок при направлении документов по маршрутам необходимо приложить архивы с журналом ошибок с рабочих мест всех участников маршрута. Архив журнала ошибок можно получить при помощи пункта меню «Сервис» -> подпункт «Журнал ошибок» -> кнопка «Сохранить...».
3. Описать последовательность действий, которая привела к ошибке, приложить скриншоты, тексты ошибок, выдаваемых системой, указать, какие конкретно данные оказались ошибочными.
4. При необходимости записать видеоролик с ошибкой при помощи пункта меню «Сервис» -> подпункт «Видеорегистрация».
5. После получения решения по обращению пользователь в течение 2-х рабочих дней от даты получения решения может вернуть обращение в работу. Возврат обращения, закрытого Исполнителем, по инициативе пользователя возможен только в рамках исходной формулировки (описания) обращения. По истечении 2-х рабочий дней после закрытия обращения возврат обращения в работу не производится – пользователю необходимо сформировать новое обращение в службу поддержки.

***для обращений по доработкам:***

**Важно:**

* Служба технической поддержки все поступающие запросы на доработку считает согласованными внутри команды Заказчика. Риски по несогласованному изменению программного продукта несет Заказчик.
* Все доработки выполняются только в рамках платформенных возможностей программного продукта.
1. Заполнить поле «Тема» письма.
2. Указать свои контактные данные (ФИО, организация, телефон, электронная почта).
3. Указать сущность системы, для которой требуется доработка. Для этого требуется выделить нужную строку в навигаторе, вызвать контекстное меню, затем выбрать опцию «Копировать наименование» и вставить скопированное наименование в текст письма (например, «Навигатор: Администратор \ Справочники \ Центры ответственности»).



1. Четко сформулировать суть доработки, приложить необходимые файлы и скриншоты с описанием доработки.
2. Указать желаемый срок реализации доработки.
3. После получения решения по обращению пользователь в течение 5 рабочих дней от даты получения решения может вернуть обращение в работу. Возврат обращения, закрытого Исполнителем, по инициативе пользователя возможен только в рамках исходной формулировки (описания) обращения. По истечении 5 рабочий дней после закрытия обращения возврат обращения в работу не производится – пользователю необходимо сформировать новое обращение в службу поддержки.