

Регламент технической поддержки сервиса «TelemedHelp»
компании ООО «Телемед Хелп».

1. Общие сведения о документе

1.1.

Тип документа:	Регламент		
Минимальная периодичность пересмотра:	6 месяцев	Максимальная периодичность пересмотра:	1 год
Ограничения доступа:	Без ограничений		

1.2. Термины и определения

Пользователь – лицо, зарегистрированное на сервисе ООО «Телемед Хелп», находящееся на техническом сопровождении и поддержке.

Исполнитель – служба технической поддержки ООО «Телемед Хелп», осуществляющая действия по техническому сопровождению и поддержке.

Продукт – ПО «TelemedHelp», переданное Исполнителем для его дальнейшего использования Пользователем.

Отказ Продукта – ошибка или сбой Продукта, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения вследствие определённых действий Пользователя или без его участия.

Запрос - уведомление Исполнителя Пользователем о возникшем Отказе Продукта.

Реакция на обращение – уведомление Пользователя Исполнителем о получении заявки

Служба Технической Поддержки (СТП) – персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку.

Уровень обслуживания - параметр качества предоставляемых бизнесу ИТ-услуг

1.3. Служба технической поддержки компании ООО «Телемед Хелп» (далее - Сервис) оказывает поддержку пользователям (далее - Пользователи) Сервиса по программному продукту «TelemedHelp» (далее - Продукт) на мобильной платформе iOS, Android и онлайн версии для персональных компьютеров, на основании договора или пользовательского соглашения Продукта. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом.

1.4. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации FAQ (часто задаваемые вопросы) на сайте doc.telemed.help, patient.telemed.help и в мобильных приложениях.

1.5. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний партнёров, разработчикам

оборудования и т.п. В рамках технической поддержки не решаются вопросы сопровождения конкретных проектов, созданных для конечного пользователя компаниями-партнёрами, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе программного обеспечения, разрабатываемого компанией.

2. Режим работы службы технической поддержки

2.1. Режим работы службы технической поддержкой:

Ежедневно с 8 до 20 часов московского времени. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется в п. 4. Вне очереди могут обрабатываться обращения, связанные с отказом Продукта, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

2.2. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала в Продукте, передаются для решения в отдел разработки Сервиса, с последующим выпуском обновления Продукта. Сроки выпуска обновления Продукта определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки.

2.3. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, так как на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа Пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления Продукта.

2.4. Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от Пользователей Продуктов. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции.

3. Уровень обслуживания (SLA – Service Level Agreement)

3.1. Все обращения обеспечиваются единым уровнем обслуживания

Максимальное время реакции на обращение по всем вопросам посредством чата – 10 минут.

Максимальное время реакции на обращение по всем вопросам посредством электронной почты – 5 минут.

4. Типы обращений

4.1. Консультирование по общим вопросам

Техническая поддержка доступна всем Пользователям по умолчанию, если не указан иной уровень поддержки.

Решаются вопросы поддержки:

- ▲ рассматриваются проблемы, возникшие при работе с Продуктом или Сервисом;
- ▲ консультации по начальной работе с Продуктом или Сервисом;
- ▲ общие вопросы установки и настройки Продукта.

Решаются вопросы экстренного характера:

- ▲ если в результате сбоя (не по вине самого клиента) на стороне Сервиса становится полностью невозможной работа с Продуктом или Сервисом;
- ▲ если обнаружена критическая ошибка в работе Продукта или Сервиса (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы Продукта или Сервиса. Сюда относятся ошибки, которые нельзя обойти (например, использованием другого браузера или операционной системы).

4.2. Разработка

Данный тип поддержки присваивается в случае, если обращение переведено под контроль отдела разработки.

Максимальное время реакции на обращение – 3(три) рабочих дня.

5. Круг решаемых задач

5.1. Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- ▲ Оказываются консультации по установке Продукта на мобильных устройствах, РС (персональном компьютере). Консультации оказываются в объёме руководства по установке.
- ▲ Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке, работе с Сервисом и/или Продуктом.

В рамках технической поддержки не решаются вопросы:

- ▲ Не производится установка Продукта на мобильных устройствах и персональных компьютерах Пользователей.
- ▲ Не производится обновление продукта и настройка его работы на мобильных устройствах и персональных компьютерах Пользователей

5.2. Ошибки Продукта

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- ▲ Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы Продукта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе.
- ▲ Ошибки Продуктов и Сервисов. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе Продуктов и Сервисов. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

5.3. Теоретические вопросы работы с системой

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- ▲ Производится пояснение функционала Продукта, но не обучение функционалу
- ▲ Разъясняются вопросы тарификации Продукта
- ▲ Разъясняются вопросы настройки Продукта
- ▲ Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала Продукта
- ▲ Работа с документацией, пополнение документации.

В рамках технической поддержки не решаются вопросы

- ▲ Создание/редактирование учётных записей в Сервисе
- ▲ Подтверждение учётных записей в Сервисе

6. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

6.1. Основанием для выполнения работ является обращение Пользователя Продукта и/или Сервиса. Обращение в техническую поддержку производится через чат, по адресу электронной почты support@telemed.help.

Техническая поддержка по чату не включает в себя решение проблемы в момент обращения (здесь и сейчас), по чату проводится консультация Пользователей.

6.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

- ▲ Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- ▲ Вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в Продукте.
- ▲ Номер используемой версии программного Продукта.
- ▲ Название платформы, на которой установлен Продукт
- ▲ Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам PC или мобильного телефона.

6.3. На каждое обращение, направленное на адрес электронной почты support@telemed.help и принятое службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес электронной почты Пользователя письмо с подтверждением о принятой проблеме.

6.4. При получении обращения в службе технической поддержки, пользователь получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор Запроса (Запрос #). Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу.

6.5. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, Skype, Whatsapp, Telegram, Viber и другие социальные сети). Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки.

6.6. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте/чату можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.

6.7. При подаче запроса на электронный адрес почты support@telemed.help или чат, обращение должно содержать корректную информацию о зарегистрированном пользователе Продукта и/или Сервиса: адрес электронной почты, название организации

Пользователя. Указанная информация используется для однозначной идентификации пользователя.

6.8. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн документации по Продукту, на раздел FAQ (часто задаваемые вопросы) на сайте doc.telemed.help или patient.telemed.help

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

- ⚠ Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к мобильному устройству или РС пользователя.
- ⚠ Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- ⚠ Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для Продукта и/или Сервиса.
- ⚠ Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Продукта, внесены изменения в программный код Продукта и т.п.
- ⚠ Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- ⚠ Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.
- ⚠ Вопрос содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения

6.10. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только если вы получили письмо о регистрации с уникальным номером запроса. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки.

7. Дополнительная информация

7.1. Последняя версия Регламента технической поддержки доступна по адресу <https://telemed.help/reghelpdesk.pdf>

7.2. Дополнительная информация об изменении Регламента технической поддержки, 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 официальных сайтах Сервиса <http://telemed.help>

8. Контроль версий документа

Номер версии	Дата создания версии	Должность ответственного за разработку	ФИО ответственного за разработку	Краткое описание изменений документа
1	01/10/2017	Операционный директор по ИТ	Ермоленко Н.В.	