

Регламент технической поддержки

1. Термины и определения

Обращение в Службу технической поддержки, Запрос – обращение пользователя мобильного приложения для получения консультаций и решения технических вопросов.

Helpdesk – автоматизированная информационная онлайн-система технической поддержки.

Тикет – зарегистрированная в соответствии с настоящим Регламентом форма обращения пользователя в Helpdesk с запросом (задачей, проблемой).

Сервис – сервис Компании, обеспечивающий возможность проведения Операций через мобильное приложение.

2. Общие положения

2.1. Техническая поддержка предоставляется пользователям мобильного приложения по следующим каналам: по телефону, указанному в приложении, по электронной почте helpdesk@intervale.ru либо через систему Helpdesk (helpdesk.intervale.ru).

2.2. В рамках технической поддержки решаются вопросы, относящиеся к функционированию Сервиса, определенным настоящим Регламентом и Классификацией уровней инцидентов.

2.3. Регламент и Классификация уровней инцидентов являются неотъемлемой частью настоящего Соглашения о взаимодействии и обязательны для исполнения.

2.4. Пользователь обязан ознакомиться с настоящим Регламентом до начала эксплуатации мобильного приложения, своевременно знакомиться с изменениями в Регламенте и руководствоваться его актуальной редакцией на момент направления Запроса.

2.5. Регламент и приложения к нему могут быть изменены, опубликованы в новой редакции или перемещены в сети Интернет. Изменения вступают в силу с момента их размещения, если иное не указано в документах.

2.6. Техническая поддержка может быть приостановлена в случае нарушения условий использования сервиса. На период приостановления в Helpdesk сохраняется информация о Запросах, работы по ранее зарегистрированным Запросам продолжаются.

3. Порядок обращения в службу технической поддержки

3.1. По всем вопросам пользователь может направить Запрос в Службу технической поддержки по телефону, указанному в мобильном приложении, или по электронной почте helpdesk@intervale.ru.

3.2. Пользователь обязуется обеспечивать конфиденциальность информации, полученной в ходе взаимодействия с Компанией.

4. Режим работы службы

4.1. Служба технической поддержки Компании обеспечивает регистрацию всех инцидентов круглосуточно. Разрешение инцидентов уровня «наивысший» и «высокий» осуществляется круглосуточно, остальные инциденты и консультации – в рабочее время.

4.2. Уровни классификации инцидентов приведены в Приложении к Регламенту технической поддержки.

5. Порядок работы с запросами в Helpdesk

5.1. При возникновении технического вопроса пользователь создает Запрос в Helpdesk в форме Ticket, которому присваивается уникальный регистрационный номер, либо Ticket создается автоматически при получении письма от пользователя на адрес helpdesk@intervale.ru.

5.2. В случае обращения пользователя по телефону Ticket создает сотрудник Службы поддержки, а его номер направляется пользователю.

5.3. При создании Запроса в Helpdesk необходимо указать:

- контактное лицо и адрес электронной почты;
- подробное описание вопроса;
- описание действий по воспроизведению проблемы;
- дополнительную информацию.

5.4. Чем более подробно изложен технический вопрос, тем быстрее Служба технической поддержки сможет помочь в его решении. Рекомендуется прикреплять к Запросу скриншоты, графические пояснения, лог-файлы.

5.5. В каждом Запросе может быть сформулирован и решен только один вопрос. В случае возникновения нескольких вопросов необходимо создавать отдельные Запросы.

5.6. После регистрации Запроса в системе Helpdesk назначается сотрудник Службы технической поддержки, ответственный за его решение. Обработка Запроса производится в сроки, установленные в Приложении к Регламенту.

5.7. Helpdesk документирует действия пользователя и специалистов по выполнению Запроса.

5.8. Для своевременного решения вопроса пользователь должен выполнять все рекомендации специалистов и предоставлять необходимую дополнительную информацию в установленные настоящим документом сроки.

5.9. Ответ предоставляется в системе Helpdesk и дублируется на адрес электронной почты пользователя.

5.10. Запрос считается обработанным, а Ticket – предварительно закрытым после отправки ответа пользователю. Если информации, приведенной специалистом в ответе, недостаточно, пользователь должен в срок не более 3 (трех) рабочих дней предоставить дополнительную информацию или задать уточняющий вопрос.