

## **Регламент технической поддержки**

**Сервисы ГК РСЭ**

**[www.services.rsexpertiza.ru](http://www.services.rsexpertiza.ru)**

### ***СОДЕРЖАНИЕ***

1. Термины и определения
2. Услуги, оказываемые службой технической поддержки в рамках настоящего регламента
3. Порядок оказания услуг службой технической поддержки

## **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящем документе используются следующие термины:

**Программное обеспечение (ПО)** – программа или программный комплекс для ЭВМ.

**Пользователь (конечный пользователь)** – физическое лицо, действующее от своего имени или от имени юридического лица (клиента, плательщика), зарегистрированное в форме регистрации в Сервисах и фактически использующее Продукт, его функционал;

**Проблема** – сбой, неисправность, ошибка в работе Продукта;

**Продукт** – Сервисы ГК РСЭ, размещенные на сайте правообладателя по адресу: [www.services.rsexpertiza.ru](http://www.services.rsexpertiza.ru);

**Время реакции на Заявку** – время с момента получения Исполнителем Заявки до информирования Пользователя о планируемых сроках оказания услуг или передачи письменно оформленного мотивированного отказа в оказании услуг по Заявке;

**Заявка** – запрос Пользователя на оказание услуг по технической и консультационной поддержке Пользователей Продукта;

**СТП** – служба технической поддержки Исполнителя, обрабатывающая Заявки Пользователей в порядке, предусмотренном настоящим регламентом.

**Исполнитель** – ООО «ГК РСЭ» (ОГРН: 1197746593109, ИНН: 7736324462).

## **2. УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ СТП В РАМКАХ НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА**

2.1. К услугам СТП, оказываемым в рамках настоящего регламента относятся:

2.1.1. Консультации по вопросам регистрации предоставления доступа к функционалу Продукта - выдача общих рекомендаций;

2.1.2. Консультации по вопросам, касающимся функционала Продукта – пояснение функционала Продукта, если соответствующее описание отсутствует в Документации;

2.1.3. Устранение Проблем в работе Продукта – диагностика с целью установления факта ошибки, сбоя, неисправности в работе Продукта и их устранение в процессе диагностики или в ходе последующих обновлений Продукта (в зависимости от того, что применимо).

2.2. В рамках технической поддержки СТП не принимает к рассмотрению Заявки Пользователей, связанные с:

- установкой сопутствующего программного обеспечения на оборудовании Пользователя;
- диагностиком ПО, установленного на оборудовании Пользователя;
- доработкой Продукта по Заявкам Пользователей.

СТП вправе принять к рассмотрению пожелания Пользователей по совершенствованию функционала Продукта и в случае признания их целесообразными добавить в план разработки новой версии Продукта в целях последующей реализации.

## **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СТП**

3.1. Правомочность подачи Заявки. СТП оказывает предусмотренные настоящим регламентом услуги исключительно зарегистрированным Пользователям Продукта.

3.2. Способ подачи Заявки. Пользователь обращается в СТП Исполнителя одним из следующих способов:

- Telegram по ссылке: [https://t.me/GKRSE\\_bot/](https://t.me/GKRSE_bot/) или
- WhatsApp по ссылке: [whatsapp://send?phone=79260951917](https://whatsapp://send?phone=79260951917), или
- посредством чата на сайте Исполнителя по ссылке: [https://t.me/GKRSE\\_bot](https://t.me/GKRSE_bot).

3.3. Режим работы СТП Исполнителя. Прием и обработка Заявок производится в рабочие дни в период с 9:00 по 18:00 МСК.

3.4. Оператор СТП обрабатывает только те Заявки Пользователей, которые отвечают следующим требованиям:

3.4.1. Заявка содержит информацию, идентифицирующую Пользователя (автора Заявки).

При подаче Заявки Пользователь должен указать следующие данные:

- ФИО Пользователя (а в случае, если Пользователь действует от имени юридического лица – полное название организации);
- e-mail, контактный номер телефона Пользователя для связи.

3.4.2. Заявка содержит тему запроса. Тема запроса должна быть максимально информативна, отражать суть возникшей Проблемы, что позволит СТП (оператору СТП) правильно определить вид необходимой Пользователю услуги.

3.4.3. Полнота описания Проблемы. Описание Проблемы должно быть пошаговым, с указанием всех действий Пользователя, предпринятых для самостоятельного решения Проблемы, без использования неоднозначного сленга, а при наличии возможности – сопровождаться скриншотами, приложением файлов, на которых можно проверить изложенную в Заявке информацию.

3.4.4. Однозначность описания Проблемы. Описание не должно допускать никаких разночтений, допущений, предположений. Когда какое-либо действие можно выполнить разными способами, должен быть указан конкретный способ, приводящий к описываемому результату.

3.4.5. Одна Проблема – одна Заявка. Заявка должна содержать описание одной Проблемы. Если Проблем несколько, следует по каждой создать отдельную Заявку. Количество обращений Пользователя не ограничено.

3.4.6. Общение Пользователя и специалиста СТП должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Оскорбления и нецензурные выражения не допускаются.

3.5. Заявки, направленные в СТП, обрабатываются в порядке их поступления. Время реакции на Заявку не должно превышать 2 (двух) часов с даты получения Заявки оператором СТП.

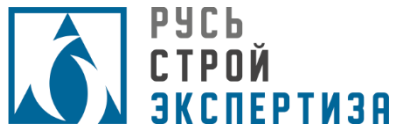
3.6. Вне очереди могут обрабатываться Заявки с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов СТП.

3.7. Время решения Проблемы, изложенной Пользователем в Заявке, зависит от критичности обращения, сложности решаемой Проблемы, необходимости передачи Заявки в отдел разработки, в связи с чем определяется Исполнителем в каждом конкретном случае индивидуально.

3.8. В ходе рассмотрения поступившей Заявки специалист СТП вправе запрашивать у Пользователя дополнительную, уточняющую информацию, необходимую для наиболее качественного и быстрого решения Проблемы. В отсутствие обратной связи со стороны Пользователя в течение одного рабочего дня с даты подачи Заявки, такая Заявка подлежит отклонению СТП.

3.9. По завершении оказания услуг по Заявке оператор СТП обязан известить Пользователя о:

- решении Проблемы;
- отсутствии связи между Проблемой и функционированием Продукта;



[www.services.rsexpertiza.ru](http://www.services.rsexpertiza.ru)  
[www.rsexpertiza.ru](http://www.rsexpertiza.ru)  
8 (800) 301-03-45  
e-mail: [inform@rsexpertiza.ru](mailto:inform@rsexpertiza.ru)

– отклонении Заявки в связи с отсутствием обратной связи со стороны Пользователя или нарушения условий настоящего регламента.