

ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТІНЕ ЖҮГІНУ РЕГЛАМЕНТІ

Терминдер және белгілер

Регламент - E-DOC техникалық қолдау қызметтерін көрсету қағидаларын регламенттейтін құжат (бұдан әрі-Портал, E-DOC);

Техникалық қолдау қызметі - Порталдың жұмыс қабілеттілігін қолдау бойынша консультациялық, ақпараттық-технологиялық және өзге де қызметтер көрсету;

Портал пайдаланушысы (бұдан әрі - Пайдаланушы) - белгіленген тәртіппен порталда тіркелген заңды тұлғаның атынан немесе кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғаның атынан мүддесін білдіретін және әрекет ететін жеке тұлға;

Портал қонағы - Портал Пайдаланушыларын қоспағанда, техникалық қолдауға жүгінген кез келген жеке тұлға;

Анықтамалық орталық – Портал Пайдаланушысының жиі қойылатын сұрақтар және оларға жауаптар (FAQ) рублін қамтитын, электрондық түрде қалыптастырылатын, жұмыс істеу бойынша анықтамалық ақпарат қоры;

Өтініш, сұрау салу - Портал Пайдаланушысынан техникалық қолдау қызметіне келіп түскен ақпараттық хабарлама;

Онлайн көмекші - Портал пайдаланушыларының өтініштерін өңдеудің онлайн-сервисі;

Пайдаланушыны сәйкестендіретін ақпарат - ЖСН, пайдаланушының тегі, аты және әкесінің аты мен Пайдаланушы атынан әрекет ететін заңды тұлғаның атауы (егер Пайдаланушы заңды тұлғаның атынан әрекет ететін және мүдделерін білдіретін болса);

Нұсқа - іске асырылатын функционалдық мүмкіндіктер бойынша тіркелген Портал компонентінің қолданбалы БҚ нұсқасының нөмірі бойынша айқындалатын жай-күйі;

Жобаларды басқару жүйесі - инциденттерді автоматтандырылған өңдеуге арналған sup.mitwork.kz мекенжайы бойынша орналасқан Порталды техникалық қолдаудың ақпараттық жүйесі;

E-DOC (бұдан әрі-E-DOC, Портал), бизнес және азаматтарға арналған заңды маңызды құжаттармен алмасу жүйесі;

Электрондық құжат - ақпарат электрондық-цифрлық үлгіде ұсынылған және электрондық цифрлық қолтаңба арқылы куәландырылған құжат;

Электрондық цифрлық қолтаңба - электрондық цифрлық қолтаңба құралдарынан жасалған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық символдар жиынтығы. Электрондық цифрлық қолтаңба қол қоюшы тұлғаның өз қолымен қойған қолымен тең және "электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы" Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-II Заңына сәйкес шарттар орындалған кезде бірдей заңдық салдарға әкеп соғады;

Иегер және Оператор (бұдан әрі - Оператор) - "MITWORK" ЖШС, E-DOC иеленетін, Порталда ақпаратты орналастыру мен алмасуды жүзеге асыруға уәкілетті тұлға;

E-DOC Қатысушысы - Куәландырушы орталық тіркеу куәлігінің иелерін мәлімдеу құқықтары берілген электрондық құжаттарды жинау, өңдеу, сақтау, беру, іздеу және тарату процестеріне қатысатын жеке немесе заңды тұлға немесе лауазымды тұлға;

Электрондық құжатты жөнелтуші (Жөнелтуші) – электрондық құжатты жіберетін E-DOC Қатысушысы;

Электрондық құжатты алушы (Алушы) – Жөнелтуші электрондық құжатты жіберген E-DOC Қатысушысы;

Тіркеу куәлігі - электрондық цифрлық қолтаңбаның "электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы" Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-II Заңында белгіленген талаптарға сәйкестігін растау үшін Куәландырушы орталық беретін қағаз тасымалдаушыдағы құжат немесе электрондық құжат;

Тіркеу куәлігінің иесі - атына тіркеу куәлігі берілген, тіркеу куәлігінде көрсетілген ашық кілтке сәйкес келетін жабық кілтті заңды түрде иеленетін жеке немесе заңды тұлға;

Портал пайдаланушысы - Порталда көзделген өкілеттіктермен E-DOC тіркелген және/немесе Портал қызметтерін пайдаланатын кез келген жеке тұлға және/немесе заңды тұлғаның, филиалдың, өкілдіктің уәкілетті өкілі;

E-DOC электрондық сервистері (бұдан әрі – ЭС) - электрондық құжаттарды қалыптастыруды, өңдеуді, келісуді, қол қоюды және алмасуды қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін E-DOC құралдарына/функцияларына қолжетімділікті ұсынатын Сервистер;

Портал Қатысушысының әкімшісі-Қатысушының атынан Порталда тіркелген, осы Қатысушының қалған пайдаланушыларының өкілеттіктерін Порталда айқындау мүмкіндігі бар Пайдаланушы;

Е-DOC пайдалану ережелері - <https://edoc.kz> мекенжай бойынша орналасқан, порталдағы жұмыс тәртібін, Е-DOC электрондық порталын пайдалану шарттарын, ережелерін белгілейтін құжат/Ережелер.

Аутентификациялау – Қазақстан Республикасы Ұлттық Куәландырушы орталығының (бұдан әрі-ҚР ҰКО) тіркеу куәлігі (сертификаты) арқылы Пайдаланушының жеке басының түпнұсқалығын растау рәсімі;

Аккредиттеу- Е-DOC порталында жұмыс істеу мүмкіндігін ұсыну мақсатында БЭК қатысушысының осы пайдалану қағидаларының белгіленген өлшем шарттары мен талаптарына сәйкестігін тексеру және ресми растау рәсімі.

Авторизациялау - Пайдаланушының Е-DOC немесе Е-DOC функционалдық модуліне қол жеткізу құқығын тексеру рәсімі;

Жеке кабинет - ақпаратқа қолжетімділік алуға және қолжетімділік деңгейіне сәйкес Е-DOC әрекеттерді орындауға мүмкіндік беретін Пайдаланушыға ұсынылатын жұмыс бөлімі;

Құжаттың электрондық көшірмесі - төлнұсқа құжаттың түрін және ақпаратын (деректерін) электрондық-цифрлық нысанда толығымен көрсететін, электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған құжат;

Электрондық құжаттың қағаздағы көшірмесі - ақпаратты (деректемелер деректерін) электрондық түпнұсқадан шығару арқылы алынған, электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін пайдалана отырып жасалған, электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған түпнұсқа электрондық құжаттың ақпаратын толық көрсететін және оның барлық деректемелерін немесе олардың бір бөлігін қамтитын және осы құжатты куәландыруға өкілеттігі бар тұлға куәландырған қағаз тасымалдағыштағы құжат;

Электрондық құжаттың түпнұсқасы - электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін пайдалана отырып жасалған, бастапқыда электрондық құжат форматында қалыптастырылған және қағаздағы бастапқы түпнұсқасы жоқ, электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған (қол қойылған) құжат;

Электрондық құжаттың форматы - негізінде электрондық құжат қалыптастырылған электрондық хабарламаның мазмұндық бөлігінің құрылымы;

Электрондық цифрлық қолтаңба құралдары - электрондық цифрлық қолтаңбаны жасау және оның түпнұсқалығын тексеру үшін пайдаланылатын бағдарламалық және техникалық құралдардың жиынтығы;

Ақпаратты криптографиялық қорғау құралы - криптографиялық түрлендіру алгоритмдерін, кілттерді генерациялауды, қалыптастыруды, бөлуді және басқаруды іске асыратын құрал;

Негізгі тасымалдағыш - электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін қамтитын ақпарат тасымалдағышы;

Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығы - мемлекеттік және мемлекеттік емес ақпараттық жүйелердің, "электрондық үкіметтің" қатысушыларына қызмет көрсететін куәландырушы орталық.

ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Осы Регламент Техникалық қолдау Қызметінің жұмысын реттеу, сондай-ақ Порталдың жұмыс қабілеттілігінің жоғары сапасын қолдау және оны пайдаланушыларды консультациялық қолдау бойынша жұмыстарды жедел орындау мақсатында әзірленген.
2. E-DOC заңды маңызды құжаттармен алмасуға арналған Порталдың техникалық қолдау қызметі (бұдан әрі-Портал, E-DOC) барлық мүдделі тараптарға Порталдың функционалдық бөлігінде консультациялық қолдау көрсетеді. Техникалық қолдау шеңберінде белгіленген қызмет көрсету (SLA - Service Level Agreement) деңгейлеріне сәйкес осы Регламентпен айқындалған мәселелер шешіледі.
3. Барлық өтініштер әртүрлі қызмет көрсету деңгейлеріне (SLA) жіктеледі. Қызмет көрсету деңгейлері хабарласуды өңдеу уақытымен (және басқа параметрлермен) ерекшеленеді және клиенттің санатына және/немесе өтінім санатына байланысты болады. Қызмет көрсетудің келесі деңгейлері ұсынылады:
 - Базалық - Қонақтар мен Портал Пайдаланушыларына техникалық қолдау көрсету тегін жүзеге асырылады.
 - VIPservice - шарттық қатынастарға сәйкес, жеке техникалық қолдау ақылы негізде жүзеге асырылады.
4. Өтінім санаттары:
 - Кеңес беру - Портал функцияларының жұмыс істеу мәселелері бойынша техникалық қолдау қызметі қызметкерінің келушімен қолдану Ережелерін е сәйкес, онлайн көмекші ,support@mitwork.kz, электрондық поштасы арқылы, телефон арқылы кеңес беру онлайн байланысы.
 - Қателік, тыңғылықты істемеу - Порталды пайдалану қағидаларында көрсетілген функцияларды Порталдың орындамауы немесе дұрыс орындамауы.
5. Техникалық қолдау қызметінің жұмыс уақыты - жұмыс күндері Нұрсұлтан қаласының уақыты бойынша 9:00-ден 18:00-ге дейін.
6. Шешілетін мәселелер шеңбері:

Техникалық қолдау аясында келесідей мәселелер шешіледі:

- Портал функционалының жұмысы бойынша кеңес беріледі.
- Портал функционалын жетілдіру бойынша ұсыныстар қабылданады.
- Порталда жұмыс істеу үшін қажетті бөгде бағдарламалық өнімдерді таңдау бойынша жалпы кеңестер беріледі.
- Қателіктер мен кемшіліктерді қабылдау және өңдеу. Қателіктің, кемшіліктің болу фактісін анықтау үшін диагностика жүргізіледі. Өтініш күрделілігіне қарай диагностикалау процесінде немесе Портал нұсқаларының кейінгі қайта жаңғыртуларында жойылады.

Техникалық қолдау шеңберінде мынадай мәселелер ШЕШІЛМЕЙДІ::

- Бөгде әзірлеушілердің қосымша бағдарламалық өнімдерін орнату бойынша консультация жүргізілмейді.
- Пайдаланушының жұмыс орнын диагностикалау жүргізілмейді.
- Ғаламтор, прокси арқылы байланыс орнату мәселелері шешілмейді.
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамалық актілерін әдіснамалық түсіндіру және бағалау.
- Үшінші тұлғалардың іс-әрекеттерін түсіндіру және бағалау.

ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ЖҮГІНУ ӘДІСТЕРІ

7. Өтініштің бастамашысы ретіне Портал Пайдаланушысы/Портал Қонағы сөйлейді.
8. Пайдаланушылардың өтініштері санатына қарай техникалық қолдау қызметіне келесі коммуникация құралдары бойынша келіп түседі:
 - Порталда орналасқан онлайн көмекші (ұсынылатын әдіс);
 - support@mitwork.kz электрондық поштасы;
 - "MITWORK"ЖШС атына ресми хат;
 - Портал инциденттерін басқару Жүйесі арқылы кері қоңырауға тапсырыс беру-тек SLA VIP деңгейіне арналған;
 - Портал инциденттерін басқару Жүйесі арқылы өтінішті тіркеу тек SLA VIP деңгейіне арналған.
9. Өтініш шешімі кейінге қалдырылуы мүмкін және / немесе шешілмеуі мүмкін, егер:
 - пайдаланушы өтінішті шешу үшін жеткілікті ақпарат бермеген болса;
 - хабарласудың мағынасын түсіну мүмкін болмаса;
 - сұрақта әдепсіз немесе қорлайтын сөздер болатын болса;
 - мәселе техникалық қолдау қызметінің құзыретіне жатпайтын болса.

ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ЖҮГІНУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

10. Техникалық қолдау қызметіне өтініш берер алдында FAQ, Анықтама орталығының құжаттамасындағы өтініш тақырыбы бойынша қолжетімді ақпаратты зерттеу қажет. Егер өтініш портал бойынша құжаттамада немесе тиісті FAQ айдарында сипатталған жағдайларға ұқсас болса, бірақ қосымша түсіндіруді талап етсе, бастапқы құжатқа немесе FAQ айдарына сілтемені көрсету керек.

11. Жүгінген кезде пайдаланушыны сәйкестендіретін ақпаратты көрсету қажет. Сәйкестендіруші ақпаратты ұсырудан бас тартылған жағдайда техникалық қолдау қызметі қызметкерінің консультациялық қызметтер көрсетуден бас тартуға құқығы бар.

12. Мәселені сапалы және жедел шешу үшін:
сұрақты нақты тұжырымдау;
әрекеттер тізбегін сипаттау;
сұрақ туындап отырған қатенің немесе жобаның скриншотын қосыңыз;
сұрақ жолдаған Пайдаланушының нақты байланыс деректерін көрсету керек.

13. "Қате, аяқталмаған жұмыс" санатына жүгіну үшін пайда болу себебінің диагностикасы жүргізіледі, өтініштің басымдылығы анықталады, оның шешімі ізделеді және жүгіну бойынша проблеманы жою үшін қажетті іс-қимылдар жасалады. Өтінішке бірегей тіркеу нөмірі беріледі. Бұдан әрі тіркеу нөмірі Өтінішті бір мәнді сәйкестендіру үшін қызмет етеді.

14. Стандартты сұрақтарға, техникалық қолдау жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар Анықтама бөлімінің тиісті бөліміне сілтеме түрінде ұсынылуы мүмкін.

15. Қосымша ақпарат алу қажет болған жағдайда техникалық қолдау қызметкері Пайдаланушыдан жетіспейтін ақпаратты сұратуға құқылы. 8 жұмыс сағаты ішінде Пайдаланушыдан өтініш бойынша кері байланыс болмаған жағдайда, Оператор "клиенттен жауап алынған жоқ" деген тұжырыммен және осы сәтте орындалған іс-қимылдарды көрсете отырып, сұрау салуды аяқтауға құқылы.

16. Пайдаланушы мен техникалық Қолдау қызметі Қызметкерінің қарым-қатынасы дұрыс, жалпы қабылданған этикет пен сөйлеу мәдениетінің нормаларына сәйкес болуы керек. Ешқандай жағдайда да қорлау мен әдепсіз сөздерге жол берілмейді. Пайдаланушы осы тармақты бұзған жағдайда, техникалық Қолдау Қызметінің Қызметкері болған жағдай туралы тікелей өзінің басшысына хабарлай отырып, техникалық қолдау бойынша қызмет көрсетуді дереу тоқтатуға құқылы. Техникалық Қолдау Қызметінің Қызметкері осы тармақты бұзған жағдайда,

Пайдаланушы болған жағдай туралы техникалық қолдау сапасын бақылау қызметіне support@mitwork.kz электрондық хат жазу арқылы хабарлауға құқылы..

17. Техникалық қолдау қызметі мәселелерді сапалы және жедел шешу үшін үшінші тұлғаларды тартуға құқығы бар.

SLA - ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ

Қызмет көрсету деңгейі-базалық:

- онлайн - көмекшінің көмегімен өтінішке бірінші жауап беру уақыты-15 минуттан аспайды;
- басқа байланыс арналары бойынша өтінішке бірінші жауап беру уақыты - - - 1 жұмыс күнінен аспайды;
- сұранысты жабу уақыты-2 жұмыс күні;
- **Техникалық қолдау көрсету әдістері:**
- интернеттегі көмекші арқылы онлайн байланыс;
- онлайн көмекшісі арқылы қоңырау шалу;
- электрондық пошта арқылы.

Ұсынылатын қызметтер тізімі:

- Порталдың функционалдығы бойынша кеңес беру;
- Порталда жұмыс істеуге қажетті бөгде бағдарламалық өнімдерді таңдау бойынша кеңес беру;;
- Порталдың функционалдығын жетілдіру бойынша ұсыныстарды қабылдау.;
- Анықтама орталығы мен FAQ бөліміне кіріңіз;
- үйрететін видео материалдарға қол жеткізуді қамтамасыз ету.

Қызмет көрсету деңгейі-VIP:

- онлайн- көмекшінің көмегімен өтінішке бірінші жауап беру уақыты-15 минуттан аспайды;
- өтінішке бірінші жауап беру уақыты-берілген басымдыққа байланысты 2 жұмыс сағатынан артық емес (басымдықтар туралы ақпарат төмендегі кестеде көрсетілген);
- ресми хаттармен жіберілген өтініштерді қоспағанда, сұранысты жабу уақыты-1 жұмыс күні;

Өтініштің басымдығына байланысты бірінші жауаптың уақыты:

Басымдық	Кері қоңырау	Қателерді/ кемшіліктерді тіркеу
қалыпты	2 жұмыс сағаты	2 жұмыс сағаты
шұғыл	1 жұмыс сағаты	1 жұмыс сағаты

дереу	30 минут	30 минут
-------	----------	----------

Техникалық қолдау көрсету әдісі:

- қызмет көрсетудің базалық деңгейінің барлық тәсілдері;
- жобаны басқару Жүйесі арқылы кері шақыруды сұрау;
- жобаны басқару жүйесі арқылы Порталдағы қате/толық емес жұмыс туралы сұранысты тіркеу;
- ТҚК көрсетудің қосымша арналары (Тапсырыс берушінің компьютерлеріне қашықтан қол жеткізу арқылы).

Ұсынылатын қызметтер тізімі:

- қызмет көрсетудің базалық деңгейіндегі барлық қызметтер;
 - Портал функционалдығының қателіктерін/кемшіліктерін пысықтау және жою;
 - техникалық қолдау қызметінің бөлінген қызметкерін компанияға бекіту;
 - компания қызметкерлерін "шағын оқытудан" өткізу;
 - тапсырыс берушінің міндеттері бойынша БҚ баптау және бейімдеу.
18. Өтініштерді өңдеу уақыты техникалық қолдаудың жалпы жүктемесімен анықталады және регламентте мәлімделген мерзімдерден аз болуы мүмкін. Кейбір жағдайларда мәселелерді шешу клиенттерден немесе жүйені пайдаланушылардан сұрақтар немесе қосымша ақпарат алғаннан кейін дереу жүзеге асырылуы мүмкін.
19. Техникалық қолдау қызметіне келіп түскен өтініштер олардың түсу ретімен өңделеді. Айналымды өңдеудің максималды мерзімі таңдалған қызмет көрсету деңгейіне байланысты. Шешу уақыты айналымның қаншалықты маңызды болуына, шешілетін мәселенің күрделілігіне байланысты болуы мүмкін.
20. Жүгіну басымдығын техникалық қолдау Операторы анықтайды.
21. Пайдаланушылардың VIP қызмет көрсету деңгейіндегі өтініштерін өңдеу - Негізгі қызмет көрсету деңгейінен басым болып табылады.
22. Шұғыл араласуды немесе әзірлеу бөлімі мамандарының консультациясын талап ететін, сыни тұрғыдан жоғары деңгейдегі өтініштер кезектен тыс өңделуі мүмкін.
23. Бұл ретте Порталдың қолданыстағы функционалын пайдалана отырып шешілуі мүмкін емес мәселелер шешу үшін әзірлеу бөліміне беріледі, кейін Порталдың қайта өңделуі шығарылады. Жаңартуды шығару мерзімі мәселені диагностикалау барысында және Порталдың нұсқаларын шығарудың жалпы жоспарына сәйкес анықталады.
24. Техникалық қолдау қызметі өтінімді өңдеу уақытына кепілдік бере алмайды.

ҚОСЫМША АҚПАРАТ

25. "MITWORK" компаниясы техникалық қолдау қызметтерінің сапасы мен жеделдігіне жоғары көңіл бөледі. Неғұрлым нақты және жедел жауап алу үшін техникалық маманға жүгінер алдында сіздің жағдайыңыздың Анықтамалық орталықта тізімделмегендігін тексеруді, ал жүгінген жағдайда мәселені барынша толық және дәл сипаттауды сұраймыз. Егер сіздің пікіріңізше, сіздің сұранымыңыз тым ұзақ өңделсе немесе сізге техникалық қолдау қызметтерін көрсетуден әділетсіз бас тартылса, сондай-ақ техникалық қолдау қызметінің жұмысы туралы оң немесе теріс пікірлер болса, біз сізден support@mitwork.kz электрондық мекенжайына тиісті хат жолдауыңызды сұраймыз.

