

РЕГЛАМЕНТ ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Термины и обозначения

Регламент - настоящий документ, регламентирующий Правила оказания услуг технической поддержки E-DOC (далее - Портал, E-DOC);

Служба технической поддержки - оказание консультационных, информационно-технологических и иных услуг по поддержке работоспособности Портала;

Пользователь Портала (далее - Пользователь) - физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица или от имени физического лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, зарегистрированные на портале в установленном порядке;

Гость Портала - любое физическое лицо, обратившееся в техническую поддержку, за исключением Пользователей Портала;

Справочный центр - хранилище справочной информации по работе с Порталом, включающий в себя в том числе рубрику наиболее часто задаваемых вопросов пользователем Портала и ответов на них (FAQ), формируемое в электронном виде, расположенный по адресу – [Справочный центр](#);

Обращение, запрос - информационное сообщение, поступившее от пользователя Портала в службу технической поддержки;

Онлайн помощник - онлайн-сервис обработки обращений пользователей Портала;

Идентифицирующая Пользователя информация - ИИН, фамилия, имя и отчество Пользователя, ВИН и наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица);

Версия - фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент Портала, определяемое по номеру версии Прикладного ПО;

Система управления проектами - информационная система технической поддержки Портала, предназначенная для автоматизированной обработки инцидентов, расположенная по адресу sup.mitwork.kz;

E-DOC (далее – E-DOC, Портал), система обмена электронными юридически значимыми документами для бизнеса и граждан;

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;

Электронная цифровая подпись - набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий

достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания. Электронная цифровая подпись равнозначна собственноручной подписи подписывающего лица и влечет одинаковые юридические последствия при выполнении условий, согласно Закону Республики Казахстан от 7 января 2003 года № 370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи»;

Владелец и Оператор (далее – Оператор) - ТОО «MITWORK», лицо, владеющее E-DOC, уполномоченное осуществлять размещение и обмен информации на Портале;

Участник E-DOC – физическое или юридическое лицо или должностное лицо, участвующие в процессах сбора, обработки, хранения, передачи, поиска и распространения электронных документов с наделёнными Удостоверяющим центром правами заявлять Владельцев регистрационного свидетельства;

Отправитель электронного документа (Отправитель) – Участник E-DOC, который направляет электронный документ;

Получатель электронного документа (Получатель) – Участник E-DOC, которому Отправителем направлен Электронный документ;

Регистрационное свидетельство - документ на бумажном носителе или электронный документ, выдаваемый Удостоверяющим центром для подтверждения соответствия электронной цифровой подписи требованиям, установленным, Законом Республики Казахстан от 7 января 2003 года № 370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи»;

Владелец регистрационного свидетельства – физическое или юридическое лицо, на имя которого выдано регистрационное свидетельство, правомерно владеющее закрытым ключом, соответствующим открытому ключу, указанному в регистрационном свидетельстве;

Пользователь Портала- любое физическое лицо и/или уполномоченный представитель юридического лица, филиала, представительства, зарегистрировавшийся на E-DOC с полномочиями, предусмотренными Порталом и/или пользующийся услугами Портала;

Электронные сервисы E-DOC (далее- ЭС) – сервисы, предоставляющие доступ к инструментам/функциям E-DOC, позволяющим обеспечить формирование, обработку, согласование, подписание и обмен электронными документами;

Администратор Участника Портала - пользователь, зарегистрировавшийся от имени Участника на Портале, имеющий возможность определять полномочия остальных Пользователей данного Участника на Портале;

Правила использования E-DOC – настоящий документ/настоящие Правила, устанавливающий условия, правила использования Электронного портала E-DOC, расположенного по адресу <https://edoc.kz>, порядок работы на Портале.

Аутентификация – процедура подтверждения подлинности личности пользователя посредством регистрационного свидетельства (сертификата) Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан (далее – НУЦ РК);

Аккредитация - процедура проверки и официального подтверждения соответствия Участника ЕЭП установленным критериям и требованиям настоящих Правил использования с целью предоставления возможности работы на портале E-DOC.

Авторизация – процедура проверки прав доступа пользователя к E-DOC или функциональному модулю E-DOC;

Личный кабинет – предоставляемый пользователю рабочий раздел, позволяющий получить доступ к информации и выполнять действия на E-DOC в соответствии с уровнем доступа;

Электронная копия документа - документ, полностью воспроизводящий вид и информацию (данные) подлинного документа в электронно-цифровой форме, удостоверяемый электронной цифровой подписью;

Бумажная копия электронного документа - документ на бумажном носителе, полученный посредством вывода информации (данных реквизитов) из электронного подлинника, имеющий полностью воспроизводящую информацию подлинного электронного документа, удостоверяемого электронной цифровой подписью, созданной с использованием закрытого (секретного) ключа электронной цифровой подписи, и все его реквизиты или часть их и заверенная лицом, обладающим полномочиями на заверение данного документа;

Подлинник электронного документа - документ, удостоверяемый (подписанный) электронной цифровой подписью, созданной с использованием закрытого (секретного) ключа электронной цифровой подписи, сформированный изначально в формате электронного документа и не имеющий бумажного исходного подлинника;

Формат электронного документа - структура содержательной части электронного сообщения, на основе которого сформирован электронный документ;

Средства электронной цифровой подписи - совокупность программных и технических средств, используемых для создания и проверки подлинности электронной цифровой подписи;

Средство криптографической защиты информации - средство, реализующее алгоритмы криптографических преобразований, генерацию, формирование, распределение и управление ключами;

Ключевой носитель - носитель информации, содержащий закрытый (секретный) ключ электронной цифровой подписи;

Национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан - удостоверяющий центр, обслуживающий участников «электронного правительства», государственных и негосударственных информационных систем.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Данный Регламент разработан в целях регулирования деятельности Службы Технической поддержки, а также поддержания высокого качества работоспособности Портала и оперативное выполнение работ по консультационной поддержке его пользователей.

2. Служба технической Поддержки Портала для обмена юридически значимыми документами E-DOC (далее - Портал, E-DOC) оказывает консультационную поддержку в части функциональности Портала всем заинтересованным сторонам. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (SLA - Service Level Agreement).

3. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA). Уровни обслуживания отличаются временем обработки обращения (и другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или категории обращения. Предоставляются следующие уровни обслуживания:

- Базовый - техническая поддержка Гостей и Пользователей Портала осуществляется бесплатно.
- VIP service - индивидуальная техническая поддержка осуществляется на платной основе, в соответствии с договорными отношениями.

4. Категории обращения:

- Консультация - онлайн общение сотрудника службы технической поддержки с Посетителем по вопросам работы функций портала согласно Правил использования, посредством онлайн помощника, электронного письма на почту support@mitwork.kz, консультации по телефону.
- Ошибка, недоработка - невыполнение или неверное выполнение Порталом функций, указанных в Правилах использования Портала.

5. Время работы службы технической поддержки - с 9:00 до 18:00 по времени города Нур-Султан в рабочие дни.
6. Круг решаемых вопросов:

В рамках технической поддержки решаются следующие вопросы:

- Оказываются консультации по работе функционала Портала.
- Принимаются пожелания по совершенствованию функционала Портала.
- Оказываются общие консультации по выбору сторонних программных продуктов, необходимых для работы на Портале.
- Прием и обработка ошибок и недоработок. Производится диагностика с целью установления факта наличия ошибки, недоработки. Обращение, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях версий Портала.

В рамках технической поддержки НЕ решаются следующие вопросы:

- Не производится консультация по установке дополнительных программных продуктов сторонних разработчиков.
- Не производится диагностика рабочего места пользователя.
- Не решаются проблемы соединения интернета, проблемы настройки соединения через прокси.
- Методологическое разъяснение и оценка действующих законодательных актов Республики Казахстан.
- Разъяснение и оценка действий третьих лиц.

СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

7. Инициатором обращения выступает пользователь Портала/Гость Портала.
8. Обращения пользователей, в зависимости от категории, поступают в Службу технической поддержки по следующим средствам коммуникаций:
 - онлайн помощник (рекомендуемый способ), расположенный на Портале;
 - электронная почта support@mitwork.kz;
 - официальное письмо на имя ТОО «MITWORK»;
 - заказ обратного вызова посредством Системы управления инцидентами Портала—только для VIP уровня SLA;
 - регистрация обращения посредством Системы управления инцидентами Портала только для VIP уровня SLA.
9. Решение обращения может быть отложено и/или может быть не решено, если:

- пользователь не предоставил достаточно информации для решения обращения;
- не представляется возможным понять смысл обращения;
- вопрос содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения;
- вопрос не относится к компетенции службы технической поддержки.

ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

10. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по теме обращения в документации Справочного центра, FAQ. Если обращение аналогично ситуациям, описанным в документации по Порталу или в соответствующей рубрике FAQ, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или рубрику FAQ.

11. При обращении необходимо указать информацию, идентифицирующую пользователя. В случае отказа предоставления идентифицирующей информации сотрудник службы технической поддержки имеет право отказать в предоставлении консультационных услуг.

12. Для качественного и оперативного решения вопроса необходимо:

- четко сформулировать вопрос;
- описать последовательность действий;
- приложить скриншот ошибки или проект, в отношении которого возникает вопрос;
- указать контактные данные Пользователя, направившего вопрос.

13. Для Обращения категории «Ошибка, недоработка» проводится диагностика причины возникновения, определяется приоритет Обращения, ищется ее решение и предпринимаются необходимые действия для устранения проблемы по Обращению. Обращению присваивается уникальный регистрационный номер. В дальнейшем регистрационный номер служит для однозначной идентификации Обращения.

14. Ответы технической поддержки на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующий раздел Справочного центра.

15. В случае необходимости получения дополнительной информации сотрудник технической поддержки имеет право запросить недостающую информацию от Пользователя. В случае отсутствия обратной связи по обращению от Пользователя в течении 8-ми рабочих часов Оператор вправе завершить запрос с

формулировкой: «ответ от клиента не получен» и с указанием выполненных на данный момент действиях.

16. Общение Пользователя и Сотрудника Службы технической поддержки должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения данного пункта Пользователем, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю. В случае нарушения данного пункта Сотрудником Службы технической поддержки, Пользователь имеет право сообщить о случившемся в службу контроля качества технической поддержки, путем написания электронного письма на адрес support@mitwork.kz.

17. Служба технической поддержки имеет право привлекать третьих лиц для качественного и оперативного решения вопросов.

УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ - SLA

Уровень обслуживания – базовый:

- время первого ответа на обращение посредством онлайн – помощника – не более 15 минут;
- время первого ответа на обращение по другим каналам связи --- не более 1 рабочего дня;
- время на закрытие запроса — 2 рабочих дня;

Способы оказания технической поддержки:

- общение через онлайн помощник;
- вызов посредством онлайн помощника;
- по электронной почте.

Перечень предоставляемых услуг:

- консультации по функциональности портала;
- консультации по выбору сторонних программных продуктов, необходимых для работы на Портале;
- приём предложений по совершенствованию функциональности Портала;
- доступ Справочному центру и разделу FAQ;
- доступ к обучающим видео материалам.

Уровень обслуживания – VIP:

- время первого ответа на обращение посредством онлайн - помощника - не более 15 минут;

- время первого ответа на обращение - не более 2-х рабочих часов, в зависимости от присвоенного приоритета (информация о приоритетах указана в таблице ниже);
- время на закрытие запроса -1 рабочий день, за исключением обращений, отправленных официальными письмами;

Время первого ответа в зависимости от приоритетности обращения:

Приоритет	Обратный звонок	Регистрация ошибок/недоработок
нормальный	2 рабочих часа	2 рабочих часа
срочный	1 рабочий час	1 рабочий час
немедленный	30 минут	30 минут

Способ оказания технической поддержки:

- все способы обращений базового уровня обслуживания;
- запрос обратного вызова посредством Системы управления проектами;
- регистрация запроса об ошибке/недоработки Портала посредством Системы управления проектами;
- дополнительные каналы оказания ТП (посредством удаленного доступа на компьютеры Заказчика).

Перечень предоставляемых услуг:

- все услуги базового уровня обслуживания;
- отработка и устранение ошибок/недоработок функциональности Портала;
- закрепление за компанией выделенного сотрудника службы технической поддержки;
- проведение «мини - обучений» сотрудников компании;
- настройка и адаптация ПО под задачи заказчика.

18. Время обработки обращений 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 клиентов или пользователей системы.

19. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок обработки обращения зависит от выбранного уровня обслуживания. Время решения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы.

20. Приоритет обращения определяется Оператором технической поддержки.

21. Обработка обращений Пользователей уровня обслуживания VIP является приоритетнее над уровнем обслуживания - Базовый.
22. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов отдела разработки.
23. При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Портала, передаются для решения в отдел разработки, с последующим выпуском обновления Портала. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом выпуска версий Портала.
24. Служба технической поддержки не может гарантировать время обработки обращения.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

25. Компания «MITWORK» уделяет повышенное внимание качеству и оперативности услуг технической поддержки. Для наиболее четкого и оперативного ответа мы просим вас перед обращением к техническому специалисту проверить, не описан ли ваш случай в Справочном центре, а при обращении - описывать проблему максимально подробно и точно. Если, по вашему мнению, ваш запрос обрабатывается слишком долго или вам было несправедливо отказано в оказании услуг технической поддержки, а также при наличии положительных или отрицательных отзывов о работе Службы технической поддержки мы просим вас направить соответствующее письмо по электронному адресу support@mitwork.kz.