

Регламент роботи служби технічної підтримки компанії "Агент Софт"

1. Загальні положення

- 1.1.** Служба технічної підтримки компанії "Агент Софт" надає підтримку своїм партнерам і клієнтам на підставі встановлених рівнів обслуговування. В рамках технічної підтримки вирішуються питання, визначені даним регламентом, згідно встановленим рівням обслуговування.
- 1.2.** Технічна підтримка надається співробітниками відділу технічної підтримки компанії "Агент Софт".
- 1.3.** Технічна підтримка компанії "Агент Софт" передбачає різні рівні обслуговування (див. п. 2 цього Регламенту).
- 1.4.** Технічна підтримка здійснюється за наступними каналами зв'язку: телефон, електронна пошта, Skype. Перелік доступних каналів зв'язку залежить від рівня обслуговування.
- 1.5.** Перед подачею звернення до служби технічної підтримки необхідно вивчити доступну інформацію з цього питання в документації до програмних продуктів. Якщо проблема аналогічна ситуації, описаної в документації, але вимагає додаткового пояснення, слід вказати посилання на документ, в якому Ви шукали і не знайшли відповідь на своє питання.
- 1.6.** Вирішення питань, що виходять за рамки технічної підтримки, слід адресувати відповідним фахівцям всередині компанії "Агент Софт", розробникам стороннього програмного забезпечення та іншим відповідальним за виниклі питання особам. В рамках технічної підтримки не вирішуються питання супроводу проектів, створених для кінцевого користувача партнерами "Агент Софт" або клієнтами самостійно, якщо тільки ці питання не стосуються помилок і проблем в роботі програмних продуктів "Агент Софт".
- 1.7.** Компанія "Агент Софт" має право на зміну положень цього регламенту. При цьому компанія зобов'язується публічно оголошувати про всі зміни в справжньому регламенті.

2. Рівні обслуговування

- 2.1.** Усі звернення в технічну підтримку класифікуються і відносяться до певного рівня обслуговування. Передбачені безкоштовні й платні рівні обслуговування (див. п. 2.6 цього Регламенту). Рівні обслуговування відрізняються часом реакції на звернення, доступними каналами зв'язку, доступом до додаткових інформаційних ресурсів (База знань) та іншими параметрами.
- 2.2.** Рівень обслуговування фіксується в рахунках на оплату між "Агент Софт" і клієнтом.
- 2.3.** Режим роботи служби технічної підтримки
 - У робочі дні з 09:00 до 17:00, крім вихідних та святкових днів (по виробничому календарю України).
 - Звернення до служби технічної підтримки обробляються в порядку їх надходження. Максимальний термін реакції на звертання визначається рівнем обслуговування.
 - Час вирішення питання може залежати від критичності звернення, складності вирішуваної проблеми і необхідності передачі питання в відділ розробки.
- 2.4.** Час реакції визначається загальним завантаженням технічної підтримки і може бути менше заявлених в регламенті термінів. У деяких випадках вирішення питань може проводитися відразу після отримання запитів або додаткової інформації від клієнтів (користувачів системи). Реакція співробітників служби технічної підтримки на вступ додаткової інформації може бути довше, але не більше максимального часу реакції, визначеного для даного рівня обслуговування.
Служба технічної підтримки не може точно встановлювати час вирішення конкретної проблеми, так як на це можуть впливати різні чинники, наприклад, своєчасність відповіді клієнта, необхідність підготовки та випуску оновлення програмного продукту, аналіз програмного коду і т.п. У зазначених випадках немає

необхідності звертатися в службу підтримки по телефону або повторно відправляти електронні повідомлення. Як правило, це не прискорить процес вирішення проблеми.

2.5. Запитання, які надходять в технічну підтримку, вирішуються в порядку пріоритету і черговості надходження. Пріоритетність проблеми визначається залежно від рівня обслуговування клієнта згідно з договором на технічний супровід.

2.6. Таблиця рівні обслуговування

Опис		Пакет "Безкоштовний"	Пакет "Оптимальний"	Пакет "Розширений"	Пакет "Партнерський" *
Строк дії підтримки		Не обмежений	12 міс.	12 міс.	Поки діє партнерський договір
Вартість (грн)		Безкоштовно	1 800	3 600	Безкоштовно
Максимальний час реакції на запит клієнта **		Протягом 2-х робочих днів	Протягом 1-го робочого дня	4 робочі години	Протягом 2-х робочих днів
Канали зв'язку	Електронна пошта	✓	✓	✓	✓
	Телефон +38 (048) 701-71-15	✓	✓	✓	✓
	Skype (в тому числі голосові дзвінки)	—	Для 2-х контактів	Для 5-х контактів	—
Консультації з програмних продуктів	Агент Плюс: Мобільна торгівля (версії ПРОФ і БАЗОВА)	✓	✓	✓	✓
	Сервіс "Керування ліцензіями"	✓	✓	✓	✓
	Агент Плюс "Управління дистрибуцією"	✓	✓	✓	✓
	Платформа "Агент Плюс 2.0"	—	✓	✓	✓
	АМС Агнет+ версії 1.5	—	✓	✓	✓
Віддалена допомога ***		—	—	✓	—
Персональний фахівець технічної підтримки (за запитом)		—	—	✓	—
Звіти за зверненнями (за запитом)		—	—	✓	—

* Пакет доступний тільки для офіційних партнерів компанії "Агент Софт". При цьому партнер в праві придбати будь-який з платних пакетів технічної підтримки.

** Час реакції на запит включає в себе тільки робочий час, згідно режиму роботи служби технічної підтримки. 8/5 - режим роботи з 9:00 - 17:00 з

Пн - Пт, за винятком вихідних і святкових днів згідно з виробничим календарем України.

*** Не належать до послуги "Адміністрування" (див. Нижче). В рамках даної опції, у разі неможливості вирішення проблеми дистанційно, і якщо проблема не пов'язана з помилками впровадження та установки програмного забезпечення компанії "Агент Софт", фахівці служби технічної підтримки можуть віддалено підключитися до обладнання клієнта для надання консультаційної допомоги в пошуку і усуненні причин, що викликали збій в роботі. Виявлена причина (або помилка), залежно від складності, усувається відразу після діагностики або в наступних оновленнях.

3. Питання, які вирішує технічна підтримка "Агент Софт"

- Надаються консультації з питань наявного функціоналу і відмінностей в функціоналі різних версій, вартості, надання посилань для скачування та ін.
- Здійснюється пояснення функціоналу програмних продуктів, якщо відповідний опис в документації вимагає додаткового пояснення.
- Надаються консультації з організації бізнес-процесів за допомогою програмних продуктів компанії.
- Надаються загальні консультації з вибору обладнання для роботи з програмними продуктами.
- Надаються консультації по установці програмних продуктів.
- Даються рекомендації за типовими проблемами, що виникають при установці.
- Роз'яснюються питання налаштування програмних продуктів у разі виникнення ускладнень при роботі з документацією.
- Надаються консультації по здійсненню впровадження та налаштування обміну даними.
- Приймаються побажання і запити щодо вдосконалення функціоналу продукту.
- Приймаються повідомлення про виявлені помилки в програмних продуктах і передаються на виправлення у відділ розробки.
- Надаються і вирішуються проблеми з ліцензійним ключем при оновленні продукту.
- Здійснюється допомога в пошуку та усуненні проблем у разі некоректної установки оновлення.
- Вирішуються питання екстреного характеру: якщо в результаті збою стає повністю неможливою робота з програмними продуктами.
- Якщо виявлена критична помилка в роботі продукту (і підтверджена співробітниками технічної підтримки) – надається консультація по відновленню нормальної роботи продукту.
- Вирішуються питання, пов'язані з форматом обміну даними, наприклад, консультації щодо усунення помилок в результаті невірно сформованого файлу обміну даними.
- Надається консультаційна допомога в пошуку та усунення причин, що викликали збій в роботі. Виявлена причина (або помилка), залежно від складності, усувається відразу після діагностики або в наступних оновленнях.
- Роз'яснюються загальні питання розробки програмного продукту і використання мови програмування L9 (залежно від рівня обслуговування).
- Надаються консультації з питань використання розширень мови програмування L9, використовуюваного в платформі "Агент Софт 2.0" (залежно від рівня обслуговування).
- Здійснюється аналіз змінених конфігурацій клієнтів для вирішення виникаючих питань або проблем в процесі розробки на базі платформи "Агент Софт 2.0" (залежно від рівня обслуговування).

Перелік завдань, які не вирішуються в рамках послуг, наданих по пакетам технічної підтримки "Агент Софт"

- В рамках послуг, наданих по пакетам технічної підтримки "Агент Софт" не надаються послуги по віддаленому адмініструванню програмних продуктів компанії. Даний вид послуг надається в рамках окремої послуги "Адміністрування" (див. Нижче).
- Не проводиться впровадження програмних продуктів.
- Не проводяться роботи з адміністрування серверного програмного забезпечення (ПЗ) (підготовка і перенесення архівних копій системи на сервер та ін.).
- Не проводиться установка і діагностика серверного ПЗ на комп'ютері або сервері клієнта.



- Не вирішуються проблеми з'єднання з сервером (обліковою системою клієнта), проблеми налаштування з'єднання, пропонуються тільки загальні варіанти вирішення.
- Не проводиться діагностика і тестування навантаження програмного продукту і його взаємодії з обліковою системою клієнта.
- По помилках, які виникають у процесі установки продукту, видаються тільки загальні рекомендації відповідно з керівництвом по установці по продукту. Пропонуються вже відомі способи вирішення аналогічних проблем.
- Не усуваються помилки, що виникли внаслідок некоректного впровадження програмних продуктів. Видаються загальні рекомендації і відомі способи вирішення проблем.
- По помилкам, пов'язаних із роботою баз даних, видаються загальні рекомендації і відомі способи усунення проблем.
- Не вирішуються проблеми серверного налаштування, які перешкоджають коректній установці оновлень. Видаються загальні рекомендації і відомі способи усунення проблем. Не проводиться безпосередня установка оновлень.
- Не вирішуються питання пошуку та усунення помилок у роботі серверного ПЗ, до розробки якого компанія "Агент Софт" не має відношення.
- Не проводиться пояснення загальних питань програмування.
- Не проводиться вирішення конкретних завдань із заданою логікою. Надаються тільки загальні консультації щодо можливих варіантів реалізації завдання.
- Не виконується діагностика розроблених клієнтом мобільних рішень на платформі "Агент Софт 2.0". Проводиться розбір тільки з певних проблем, що виникли при розробці.
- Не проводиться доробка програмних продуктів (мобільних рішень, модулів обміну даними і т.д.) під замовлення.
- Не проводиться зміна конкретного програмного коду модулів або компонентів для вирішення окремих бізнес-завдань (крім випадків виправлення помилок у роботі продукту).
- Не здійснюються консультації з програмування на інших мовах крім Lua і L9.
- Розробка окремого функціоналу не виконується в рамках технічної підтримки. Побажання з розробки відповідного функціоналу, приймаються відділом технічної підтримки з можливо подальшим включенням в стандартну поставку програмного продукту. Термін виконання не визначений. Також можливий прийом і передача на розгляд замовлень на розробку.

Перелік завдань, які вирішуються фахівцями служби технічної підтримки "Агент Софт" тільки в рамках послуги "Адміністрування"

Спеціалісти служби технічної підтримки компанії "Агент Софт", крім консультацій з виникаючих питань (див. Вище), надають такі послуги по віддаленому адмініструванню програмних продуктів компанії:

- Допомога в установці і реєстрації мобільного додатку на пристроях.
- Налаштування обміну даними різними способами (Агент Софт СОД, FTP, пряме підключення) - налаштування включає налаштування в офісі: установку всіх необхідних компонент, введення налаштувань в центральній базі даних. Також при необхідності і наявності технічної можливості – налаштування обміну в додатку на мобільних пристроях.
- Початкове налаштування облікової системи (ОС): установка основних налаштувань, заповнення службових довідників, створення та налаштування мобільних співробітників в інформаційній базі (ІБ) ОС. Під обліковою системою розуміються типові конфігурації "1С: Підприємство" з модулями обміну для роботи з ПЗ "Агент Софт: Мобільна торгівля".
- Створення та введення в ІБ ОС мобільних співробітників (установка необхідних налаштувань за описаним вимогу клієнта).

- Аналіз окремих проблем в ОС, що виникають при використанні конфігурації (при використанні типових версій або версій з незначними змінами, що знаходяться на підтримці). Результатом аналізу є виявлення причини проблеми, вирішення проблеми оцінюється окремо і залежить від складності та причин проблеми.
- Налаштування окремого функціоналу програмних продуктів відповідно до поставленої клієнтом завдання. Налаштування проводиться в рамках функціоналу типових рішень.
- Також надаються інші види робіт з налаштування програмних продуктів компанії "Агент Софт", які обговорюються індивідуально.

4. Порядок подання та обробки звернень до служби технічної підтримки

4.1. Підставою для виконання робіт є зовнішнє звернення. Звернення може бути створено будь-яким з перерахованих способів:

- Написавши лист з вмістом питання по електронній пошті support-ua@agentplus.com.ua.
- Зателефонувавши за телефонами компанії +38 (048) 701-71-16.
- Зв'язавшись зі службою технічної підтримки в Skype (контактний логін вказується в листі після придбання платного пакету).
- З використанням стандартної форми "Надіслати листа до служби технічної підтримки", передбаченої в модулях обміну даними для "1С: Підприємство".

4.2. З використанням функції "Заявка в технічну підтримку" в розділі "Технічна підтримка" сервісу [«Агент Плюс: Особистий кабінет»](#).

4.3. У зверненні має бути точно сформульовані питання, які потребують роз'яснення, і описані проблеми, які потребують вирішення. Для більш оперативного вирішення питань звернення повинно включати наступну інформацію:

- найменування організації;
- опис проблеми і покроковий опис дій по відтворенню проблеми (по можливості);
- питання бажано задавати, використовуючи термінологію, описану в програмному продукті;
- номер використовуваної версії програмного продукту.

4.4. Службою технічної підтримки може бути запрошена додаткова інформація з налагодження ПЗ, використовуваним версіями, файли обміну даними, скріншоти і т.д.

4.5. На кожен електронний лист або звернення, прийняте службою технічної підтримки, автоматично генерується і висилається на адресу користувача автовідповідь з підтвердженням про прийняте звернення.

4.6. При відправці звернення до служби технічної підтримки клієнт отримує повідомлення про початок її обробки; вказаному зверненню присвоюється унікальний номер. Номер отриманої заявки необхідно зберігати в темі листа під час наступної листування зі службою технічної підтримки з даного питання. На підставі номера заявки, листи автоматично додаються до вихідного звернення.

4.7. При створенні звернення або при відправленні звернення по електронній пошті можна включати скріншоти і графічні пояснення, які можуть допомогти у вирішенні проблеми. Скріншоти повинні бути підготовлені у форматах: JPG, GIF, PNG. У разі використання скріншотів у форматах BMP слід їх попередньо запакувати з використанням програми архіватора (RAR, ZIP). Всі скріншоти або фотографії рекомендується не включати в текст листа, а прикладати у вигляді вкладень до листа.

4.8. При подачі заявки за e-mail, звернення повинно містити коректну інформацію про зареєстрованого користувача продукту: адреса електронної пошти, логін в системі і т.п. Вказана інформація використовується для однозначної ідентифікації користувача. Зверніть увагу, звернення буде прийнято

тільки у випадку, якщо лист відправлений з електронної адреси клієнта, який зафіксований в базі даних компанії "Агент Софт", в іншому випадку Вам необхідно звернутися у відділ продажів нашої компанії і повідомити нову адресу електронної пошти.

4.9. Відповіді на стандартні, поширені запитання, можуть бути дані у вигляді посилань на відповідну сторінку документації по програмному продукту, на завантаження керівництва, сайти розробників програмного забезпечення.

Вирішення питань за зверненнями може бути відкладено за такими основними причинами:

- неможливо повторити описану проблему на аналогічній конфігурації обладнання;
- користувач не може надати достатньо інформації для вирішення проблеми;
- питання вимагає детальної діагностики, доопрацювання функціоналу та / або випуску оновлення для програмного продукту;
- користувач виконує дії в порушення технічних вимог по установці і використанню програмного продукту, внесено зміни у вихідний код програмного продукту, програмний продукт використовується на обладнанні, що не рекомендоване фахівцями компанії "Агент Софт";
- використовується неліцензійна копія програмного продукту;
- питання виходить за рамки технічної підтримки (наприклад, питання не по програмним продуктам "Агент Софт");
- питання задано некоректно або обговорення питання проводиться неконструктивно, і вирішення проблеми затягується через несвоєчасне надання інформації за зверненням.

4.10. При відправці звернень по електронній пошті можливе виникнення проблемних ситуацій з роботою сторонніх поштових сервісів або спам-фільтрів. Звернення вважається прийнятим, тільки якщо ви отримали лист про реєстрацію вашого звернення з унікальним номером заявки. Це означає, що лист пройшов перевірку на антиспам і було зареєстровано в системі технічної підтримки. У разі виникнення проблем з доставкою поштових повідомлень рекомендується повідомити про це співробітникам компанії "Агент Софт" із зазначенням електронної адреси, з якого вислали лист.

4.11. Заявка отримує статус "Завершена" після отримання підтвердження від клієнта або партнера про відсутність питань по цій заявці. У разі відсутності відповіді клієнта про закриття заявки, протягом 14 календарних днів заявка також вважається завершеною.

4.12. Особливості подачі та обробки звернень в Skype

- Консультації клієнтів і партнерів за допомогою відправки коротких повідомлень або голосових дзвінків в Skype виявляються тільки в рамках платних пакетів "Оптимальний" і "Розширений".
- Прийом та обробка заявок від клієнтів в Skype проводиться тільки від тих контактів, які занесені до списку контактів Skype облікового запису технічної підтримки "Агент Софт".
- Для того щоб контакт був внесений до списку контактів Skype облікового запису технічної підтримки "Агент Софт", необхідно попередньо відправити електронний лист на адресу support-ua@agentplus.com.ua з темою "Запит на додавання в список контактів Skype", в якому слід вказати наступну інформацію:

Інформація	Приклад
Логін від центру підтримки	ua12345
Найменування організації	ТОВ «Омега»
Місто	м. Кривий Ріг
Прізвище, Ім'я	Іванов Іван
Посада	Програміст
Логін облікового запису Skype	Ivanovprogrammer1985



- Контакти додаються в список контактів Skype облікового запису технічної підтримки "Агент Софт" тільки фахівцями служби технічної підтримки після успішної ідентифікації клієнта в базі даних компанії "Агент Софт" і визначення доступного рівня обслуговування клієнта.
- Максимальна кількість контактних осіб однієї організації, що мають можливість отримати консультацію від фахівців служби технічної підтримки в Skype, обмежена і визначається рівнем обслуговування.
- Листи з темою "Запит на додавання в список контактів Skype", що надходять на адресу support-ua@agentplus.com.ua, обробляються позачергово і в мінімальні терміни.

Умови, необхідні для позитивного розгляду запиту на додавання в список контактів Skype облікового запису технічної підтримки "Агент Софт":

- контактна інформація, зазначена в листі, складена вірно і в необхідній формі (див. вище);
- спеціалісту служби технічної підтримки вдалося успішно ідентифікувати клієнта в базі даних компанії "Агент Софт";
- рівень обслуговування передбачає можливість консультації за допомогою відправки коротких повідомлень або голосових дзвінків в Skype.
- У разі якщо умови, необхідні для позитивного розгляду запиту, виконані, то контакт заноситься в список контактів Skype облікового запису технічної підтримки "Агент Софт" (при цьому користувачеві відправляється запит на додавання в список контактів, який необхідно прийняти). У разі якщо умови не виконані, то запит на додавання не розглядається, і консультації за допомогою відправки коротких повідомлень або голосових дзвінків у Skype не виявляються.
- У відповідь на кожен лист з темою "Запит на додавання в список контактів Skype" відправляється лист з підтвердженням або непідтвердженням факту прийому запиту на додавання зазначених контактів у список контактів Skype облікового запису технічної підтримки "Агент Софт".
- **Час реакції на звернення в Skype**

Час реакції на звернення в Skype не відрізняється від часу реакції на звернення, що надходять по іншим каналам зв'язку. Детальніше див. П. 2.4-2.6 цього Регламенту.

5. Оцінка якості роботи служби технічної підтримки

Компанія "Агент Софт" приділяє велику увагу якості роботи служби технічної підтримки та забезпечення високого рівня обслуговування всіх категорій користувачів програмних продуктів. Ви можете [залишити відгук](#) про роботу служби технічної підтримки «Агент Софт» в простій формі, відповівши на кілька запитань або направити лист керівнику служби технічної підтримки із зауваженнями, пропозиціями та відгуками про роботу служби на електронну адресу support-ua@agentplus.com.ua.

6. Додаткова інформація

Додаткова інформація про режим роботи, інформація про зміни в режимі роботи, інформація про режим роботи у святкові дні, інформація о перервах у роботи служби технічної підтримки з технічних причин і у випадках екстрених ситуацій публікується на офіційному сайті компанії "Агент Софт":

<http://www.agentplus.com.ua/>