

## Правила работы технической поддержки онлайн-платформы "ВКУРСЕ"

АО «ВКУРСЕ» предоставляет возможность получить техническую поддержку по работе онлайн-платформы «ВКУРСЕ» (ПО «ВКУРСЕ» выдано свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2022660197 от «31» мая 2022 года) Клиентам, имеющим активную (действующую) лицензию (неисключительная срочная лицензия / подписка) на ПО «ВКУРСЕ», в течение срока действия Лицензии.

### 1. Режим работы службы технической поддержки

- a. По рабочим дням с 9 до 18 часов Московского времени. Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России). Иное время работы службы технической поддержки «ВКУРСЕ» обсуждается в индивидуальном порядке с каждым Клиентом.
- b. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.
- c. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким приоритетом, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности критически важных компонентов онлайн-платформы.
- d. Время решения обращения зависит от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

### 2. Общие положения

- a. Служба технической поддержки онлайн-платформы "ВКУРСЕ" оказывает поддержку всем пользователям платформы, согласно действующему тарифу.
- b. В рамках технической поддержки решаются следующие вопросы:
  - i. Определенные данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (SLA - Service Level Agreement)
  - ii. Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы платформы "ВКУРСЕ". Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.
  - iii. Ошибки установки приложений и компонентов платформы "ВКУРСЕ". Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.
  - iv. Ошибки онлайн-платформы "ВКУРСЕ". Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе платформы "ВКУРСЕ". Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.
  - v. Производится консультирование по функционалу компонентов платформы "ВКУРСЕ", если соответствующее описание отсутствует в документации.
  - vi. Разъясняются вопросы лицензирования онлайн-платформы "ВКУРСЕ".
  - vii. Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании платформы "ВКУРСЕ".
  - viii. Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала платформы "ВКУРСЕ".
- c. В рамках технической поддержки не решаются следующие вопросы:
  - i. Не производится непосредственная настройка ПО на компьютерах и серверах пользователей.
  - ii. Не производится диагностика и тестирование работы онлайн-платформы "ВКУРСЕ" на серверах клиента
  - iii. Не производится оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.
  - iv. Не производится разъяснение общих вопросов программирования.
  - v. Не производится разработка компонентов по заказу.

- vi. Не производится разработка модулей платформы "ВКУРСЕ" по заказу.
  - vii. Не выполняется кастомизация отчетов, шаблонов и программных компонентов.
  - viii. Не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач.
  - ix. Теоретические вопросы работы с системой
  - x. Не решаются вопросы настройки рабочих мест, сервера и серверного ПО для выполнения обновлений.
  - xi. Не решаются вопросы поиска и устранения ошибок в работе серверного ПО.
  
  - xii. Не решаются проблемы серверной настройки, которые препятствуют корректной установке обновлений. Предоставляются общие рекомендации и известные методы устранения проблем. Не производится непосредственная установка обновлений.
  - xiii. Не производится установка и настройка платформы "ВКУРСЕ" на стороне клиента
  - xiv. Не производится обновление платформы "ВКУРСЕ" и настройка его работы на сервере и рабочих станциях.
  - xv. Не производится диагностика серверного ПО на компьютере или сервере клиента.
  - xvi. Не производится установка ПО на сервере или компьютере клиента.
  - xvii. Не производится настройка и диагностика конечного оборудования
- d. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, документации FAQ и воспользоваться поиском по разделу FAQ.
- e. При подаче обращений требуется придерживаться правила - одному обращению соответствует одна задача/проблема. В случае возникновения у Клиента новых требований при решении задачи, Клиент направляет новое обращение.
- f. При получении обращения в службе технической поддержки, пользователь получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (ID). Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу. На основании ID письма автоматически добавляются к исходному обращению. Полное содержание переписки может быть просмотрено на сайте в интерфейсе технической поддержки.
- g. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, телефон, ICQ, форум, GoogleTalk, Skype, Whatsapp, Telegram). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.
- h. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).
- i. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний партнеров, разработчикам оборудования и т.п.
- j. АО «ВКУРСЕ» не несет ответственности в случае нарушения работоспособности платформы "ВКУРСЕ", которые возникли в результате:
- i. Воздействия вредоносных программ;
  - ii. Функционирования смежных систем, выходящих за рамки их нормальной работы;
  - iii. Несовместимости обслуживаемой онлайн-платформы "ВКУРСЕ" и смежных систем;
  - iv. Действий сотрудников Клиента/ пользователя, включая следующие действия, но не ограничиваясь ими:
    1. Действия, нарушающие правила эксплуатации онлайн-платформы "ВКУРСЕ";
    2. Действия третьих лиц;
    3. Некорректного обеспечения сетевой безопасности Клиентом;
    4. Проблемы с электропитанием Оборудования;
    5. Возникновения помех, ошибок, задержек, сбоев, перерывов в оказании услуг связи интернет- провайдером, либо сбоев/помехи в сети пользователя.

- k. Техническая поддержка не может быть оказана в случаях:
- i. Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту пользователя.
  - ii. На проекте пользователя не установлены актуальные обновления платформы "ВКУРСЕ", а на установке с актуальными версиями модулей проблема не воспроизводится сотрудником поддержки
  - iii. Проблема наблюдается только при использовании устаревшего ПО и не воспроизводится на актуальной(последней) версии браузера или ОС
  - iv. Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
  - v. Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для онлайн- платформы "ВКУРСЕ".
  - vi. Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию онлайн-платформы, компонентов платформы, и приложений "ВКУРСЕ", внесены изменения в ядро платформы "ВКУРСЕ", превышено количество разрешенных установок онлайн-платформы "ВКУРСЕ" и т.п.
  - vii. Срок действия лицензии (подписки) завершился.
  - viii. Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
  - ix. Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.
  - x. В обращении используется нецензурная лексика или оскорбления сотрудников компании

### 3. Используемый набор соглашений (SLA)

- a. Ограничения
- i. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA- Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или категории проблемы.
  - ii. При этом вопросы, которые могут быть ошибками платформы "ВКУРСЕ", передаются для решения в отдел разработки компании АО «ВКУРСЕ», с последующим выпуском обновления онлайн-платформы "ВКУРСЕ". Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки онлайн-платформы "ВКУРСЕ".
  - iii. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность и полнота ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления онлайн-платформы "ВКУРСЕ" и т.п.
  - iv. Время реакции 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.
  - v. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону или создавать сообщения через другие каналы связи.
  - vi. Техническая поддержка АО «ВКУРСЕ» не предоставляет консультации, связанные с изменением платформы "ВКУРСЕ", обучением сотрудников Клиента, а также написанием инструкций под конкретные требования и другие запросы Клиентов.
  - vii. После решения задачи Клиент обязан уведомить АО «ВКУРСЕ» о согласии или несогласии с предложенным решением. В случае согласия Клиента с предложенным решением задача закрывается сотрудником службы поддержки, в случае не предоставления ответа задача закрывается в течение 3 (трех) календарных дней
- b. Структура приоритетов и реакции на поступающие запросы
- i. Низкий приоритет: Функционирование онлайн-платформы "ВКУРСЕ" не нарушено.  
Время реакции до 8 часов
    1. Предоставление консультаций;

2. Предоставление документации;
  3. Предоставление ссылки на обновления;
  4. Устранение орфографических ошибок в тексте, названиях различных разделов и меню платформы "VKURSE";
  5. Другие незначительные ошибки.
- ii. Средний приоритет: Не работает менее 50% функций платформы "VKURSE".  
Функционирование платформы "VKURSE" не нарушено.  
Время реакции до 6 часов
1. Основные функции работают в нормальном режиме.
  2. Значительно снизилась производительность платформы "VKURSE"
- iii. Высокий приоритет: Не работает от 50% до 75% функций платформы "VKURSE".  
Время реакции до 4 часов
1. Инцидент оказывает высокий уровень воздействия на бизнес пользователя.
  2. Основная заявленная функциональность платформы "VKURSE" выполняется со значительными ограничениями.
  3. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами ИТ-служб Клиента.
- iv. Критический приоритет: Не работает от 75% до 100 % функций платформы "VKURSE".  
Время реакции до 2 часов
1. Основная заявленная функциональность платформы "VKURSE" полностью недоступна.
  2. Не работает от 75% до 100 % функций платформы "VKURSE".

#### **4. Способы обращения в техническую поддержку "VKURSE"**

- a. Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте [www.vkurse.ru](http://www.vkurse.ru)
- b. Зарегистрировать заявку можно по электронной почте [support@vkurse.ru](mailto:support@vkurse.ru), оставить запрос на платформе по соответствующей ссылке или по телефону горячей линии +7 (499) 288-11-23.
- c. Коммерческий отдел: [sales@vkurse.ru](mailto:sales@vkurse.ru)