

Правила предоставления технической поддержки Synerdocs

Определения

Система электронного документооборота Synerdocs (далее – Система ЭДО Synerdocs) – корпоративная информационная система, работающая по установленным Правилам работы в Системе ЭДО Synerdocs (Правила работы в Системе ЭДО Synerdocs размещены на сайте <http://www.synerdocs.ru>), и представляющая собой совокупность программного, аппаратного и информационного обеспечения, созданного с целью обмена юридически значимыми электронными документами.

Программное обеспечение Synerdocs или ПО Synerdocs – программа для электронных вычислительных машин (ЭВМ), являющаяся результатом интеллектуальной деятельности, размещённая на стороне Лицензиара и предназначенная для обмена юридически значимыми электронными документами и EDI сообщениями между абонентами, подключенными к Системе ЭДО Synerdocs.

Роуминг – технология, позволяющая обеспечить возможность обмена документами между организациями, подключенными к разным операторам электронного документооборота.

Время реакции – количество рабочих часов с момента регистрации обращения до предоставления Клиенту первоначальных рекомендаций или запроса дополнительной информации.

Запрос на обслуживание – запрос на выполнение стандартной процедуры по обслуживанию ПО Synerdocs.

Инцидент – свершившееся событие, не являющееся частью нормального функционирования ПО Synerdocs, которое привело к нарушению его использования.

Клиент – юридическое или физическое лицо, приобретатель права на использование ПО Synerdocs согласно действующему лицензионному договору/ договору оферты.

Консультация – предоставление информации об использовании ПО Synerdocs и интеграционным решениям.

Обращение в службу поддержки или Обращение – запрос от Клиента в службу поддержки Synerdocs для получения сведений о ПО Synerdocs или решения вопросов о его работе.

Простая электронная подпись (далее – ПЭП) – электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

Администратор организации – пользователь Клиента, имеющий административные права в сервисе Synerdocs. Администратор организации несет ответственность за передачу обращений в службу поддержки Synerdocs от пользователей ПЭП, использующих Мобильные решения (Viber, SMS) для подписания документов.

Общие положения

Для наилучшего обслуживания Клиентов служба поддержки Synerdocs оказывает несколько видов поддержки и услуг:

1. **Гарантию работоспособности ПО Synerdocs**, включающую в себя:

- [инцидентную поддержку](#);
- [обработку запросов на обслуживание](#).

2. **Услуги по сопровождению ПО Synerdocs**:

- [консультации пользователей и разработчиков](#);

- [решение инцидентов в заказных интеграционных решениях либо интеграционных решениях, разработанных Клиентом самостоятельно.](#)

Гарантия работоспособности ПО Synerdocs предоставляется всем Клиентам без исключения.

Поддержка пользователей Клиента, использующих Мобильные решения (Viber, SMS) для подписания документов ПЭП, осуществляется через Администратора организации в сервисе Synerdocs.

Услуги по сопровождению предоставляются Клиентам на основании договора на сопровождение и оплачиваются по факту их осуществления по ценам, указанным в действующем договоре.

Гарантия работоспособности ПО

Гарантия работоспособности ПО – это комплекс мероприятий, нацеленных на обеспечение и поддержку качества ПО Synerdocs на высоком уровне.

Поддержка качества достигается за счет:

- [инцидентной поддержки;](#)
- [запросов на обслуживание.](#)

Исключения

Гарантия работоспособности ПО не распространяется на:

- интеграционные решения 1С, используемые на нетиповых (доработанных) конфигурациях 1С;
- интеграционные решения 1С, используемые на неподдерживаемых конфигурациях и версиях 1С, отличных от указанных на сайте <http://www.synerdocs.ru/support> и в руководстве пользователя;
- интеграционные решения, разработанные Клиентом самостоятельно, в том числе на основе имеющихся готовых интеграционных решений Synerdocs, опубликованных на сайте <http://www.synerdocs.ru/support>.

Более подробная информация о поддержке интеграционных решений приведена в разделе [Правила поддержки интеграционных решений](#).

Инцидентная поддержка

Каждому зарегистрированному инциденту службой поддержки Synerdocs присваивается приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки и типовое время реакции.

Приоритет	Описание
Критический	Недоступность Системы ЭДО Synerdocs (отсутствие возможности подписания и отправки документов, недоступность Системы ЭДО Synerdocs в целом).
Высокий	Работа Системы ЭДО Synerdocs не останавливается, но часть функций работает некорректно.
Средний	Работа в Системе ЭДО Synerdocs не останавливается, инцидент влияет на удобство работы в системе и снижает эффективность ее использования.
Низкий	Работа в Системе ЭДО Synerdocs не останавливается, инцидент влияет на удобство работы в системе, но не снижает эффективность ее использования.

Под типовым временем реакции понимается количество рабочих часов, прошедших с момента регистрации обращения в службе поддержки Synerdocs до его принятия в работу. В течение этого времени назначенный специалист службы поддержки Synerdocs приступает к работе по обращению, и, в зависимости от ситуации, дает первоначальные рекомендации по его разрешению или запрашивает сведения, необходимые для более глубокой диагностики.

Приоритет инцидента	Время реакции в рабочих часах
Критический	0,5
Высокий	1
Средний	8
Низкий	16

Инцидент считается решенным, если предоставлена рекомендация, позволяющая устранить сбой и восстановить нормальное использование ПО Synerdocs. Рекомендация может включать предоставление «обходного пути».

Инцидентная поддержка предоставляется по телефону и электронной почте, и оказывается без ограничений по количеству обращений.

Инцидентная поддержка не предоставляется в случаях, если:

- аппаратное и/или программное обеспечение не соответствует системным требованиям, предъявляемым Системой ЭДО Synerdocs;
- Клиент не предоставляет сотрудникам службы поддержки удаленное подключение к рабочему месту для воспроизведения инцидента с использованием специфического программного обеспечения.

Запросы на обслуживание

Под запросом на обслуживание понимается запрос на выполнение какой-либо стандартной процедуры по обслуживанию ПО Synerdocs:

- консультации по первичному подключению к Системе ЭДО Synerdocs;
- запросы на настройку роуминга;
- регистрация пожеланий.

Запрос считается решенным, если службой поддержки Synerdocs проведены работы по запросу на обслуживание, Клиенту предоставлен исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос по первичному подключению к Системе ЭДО Synerdocs, выполнены соответствующие операции по регистрации пожеланий.

Консультации пользователей и разработчиков

Консультации предоставляются Клиентам на основании договора на сопровождение и фиксируются в виде обращений в службу поддержки Synerdocs.

Консультация считается предоставленной, если дан исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснены детали функционирования, настройки и выполнения операций. Ответ может включать в себя выдержки из документации. Если в ходе консультации обнаружился дефект, то обращение оформляется как инцидент.

Правила поддержки интеграционных решений

Гарантия работоспособности ПО не распространяется на интеграционные решения 1С (<http://www.synerdocs.ru/support>), используемые на нетиповых (доработанных) конфигурациях 1С.

Гарантия работоспособности ПО не распространяется на интеграционные решения, разработанные Клиентом самостоятельно, в том числе на основе имеющихся готовых интеграционных решений Synerdocs, опубликованных на сайте <http://www.synerdocs.ru/support>.

На заказные интеграционные решения, не входящие в состав готовых интеграционных решений (<http://www.synerdocs.ru/support>), гарантия работоспособности после завершения опытной эксплуатации не распространяется. До завершения опытной эксплуатации (подписания акта приема-передачи) обнаруженные инциденты в заказной разработке решаются бесплатно силами разработчика, выполнявшего данную разработку.

Инцидентная поддержка заказных интеграционных решений после завершения опытной эксплуатации предоставляется Клиентам на основании договора на сопровождение и фиксируется в виде обращений в службу поддержки Synerdocs.

В случае изменения формы, состава, структуры финансово-учетных документов (добавление/изменение/удаление реквизитов, строк) на стороне Клиента, либо изменения требований к формату электронных документов со стороны ФНС РФ и не соответствия документов Клиента этим требованиям, инцидентная поддержка и доработка ранее настроенного для данного Клиента сервиса интеграции не входит в перечень услуг, оказываемых в рамках «Гарантии работоспособности ПО», предоставляется на основании договора на оказание услуг.

Работа с обращениями

Каждый вопрос, поступивший в службу поддержки Synerdocs, регистрируется в виде обращения. Порядок работы с обращениями регламентирован, что позволяет эффективно вести работы по их решению.

Правила работы с обращениями

1. Каждый вопрос в службу технической поддержки, относящиеся к разной тематике, а также к разному типу обращений (инцидент, запрос на обслуживание, консультация) регистрируются отдельными обращениями.

В случае обращения Клиента в службу поддержки посредством электронной почты, Клиенту рекомендуется отправлять вопросы, относящиеся к разной тематике или к разному типу обращений отдельными письмами. Это позволяет сократить время регистрации и ускорить отправку обращения на соответствующих специалистов по областям.

2. Каждому обращению присваивается регистрационный номер.

Регистрационный номер указывается в теме письма о регистрации обращения. Данный номер служит идентификатором, по которому можно получить историю обработки и текущее состояние обращения.

Каждому обращению присваивается приоритет.

Приоритет обращения позволяет определить время реакции на обращение с момента его регистрации в системе учет.

3. Обращения без ответа от Клиента переводятся в архив через 5 рабочих дней.

Получив ответ от службы поддержки Synerdocs, Клиенту рекомендуется подтвердить ответным письмом возможность закрытия обращения или продолжить переписку по его решению. Если ответ не был получен в течение 5 рабочих дней, то работы по обращению приостанавливаются, обращение автоматически закрывается и переводится в архив. При поступлении новой информации по обращению, работы могут быть возобновлены.

Рекомендации для клиента

При обращении в службу поддержки Synerdocs Клиенту необходимо указывать следующую информацию:

1. Контакты:

- название организации;
- ИНН;
- ФИО и должность;
- адрес электронной почты или номер телефона для связи.

Если обращение связано с использованием ПЭП, Лицензиат включает в обращение дополнительную информацию:

- ФИО пользователя ПЭП;
- Номер телефона пользователя ПЭП.

2. Информацию по обращению:

- описание вопроса;
Рекомендуется присылать вопросы разных тематик отдельными письмами, для того чтобы ускорить операцию по регистрации обращения;
- порядок действий или обстоятельства инцидента;
- наблюдаемый и ожидаемый результаты;
- скриншоты (необязательно).

Все рекомендации, описанные в разделе, позволяют повысить скорость решения обращения.

Контактная информация и режим работы службы поддержки

Контактные данные:

- Электронная почта: support@synerdocs.ru;
- Телефон: 8 (800) 234-09-16.

Режим работы (время московское):

- Рабочие дни с 07:00 до 20:00;
- Выходные и праздничные дни с 08:00 до 17:00.