

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора СООО
«Белорусские облачные технологии»
№ 217-ОД от 19.05.2021

Правила взаимодействия со Службой поддержки пользователей**1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила взаимодействия определяют порядок взаимодействия между Пользователями и Оператором при потреблении/предоставлении услуг.

1.2. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила.

1.3. Клиент уведомляется об изменении Правил путем публикации на официальном сайте Оператора becloud.by.

2. Термины и определения

2.1. В Правилах используются следующие термины, определения и сокращения:

Влияние	Мера воздействия инцидента или изменения на бизнес-процессы организации Клиента.
Время выполнения	Период времени, с момента зафиксированного Обращения в Службу поддержки пользователей до факта выполнения работ, устранения Инцидента или предоставления альтернативного решения задачи.
Время реакции	Период времени, с момента зафиксированного Обращения в Службу поддержки пользователей до начала работ по обращению.
Время плановой недоступности	Ожидаемое время, в течение которого услуга недоступна в связи с плановым обслуживанием.
Инцидент	Незапланированное событие, которое привело к частичному или полному выходу из строя либо снижению эффективности функционирования услуги.
Обращение / Запрос	Изложение вопроса или предложения клиента в адрес Общества. В зависимости от сути обращения присваивается определенная категория: «Запрос на изменение», «Запрос на обслуживание», «Запрос на техническую поддержку», «Инцидент».

Оператор	Совместное общество с ограниченной ответственностью СООО «Белорусские облачные технологии».
Отчетный период	Календарный месяц, в котором оказывались соответствующие услуги, если иное не определено Договором.
Пользователь	Работник (сотрудник, служащий), либо иное лицо Клиента, который непосредственно использует услуги.
Служба поддержки пользователей	Единая точка контакта между Оператором и Пользователями. Служба поддержки пользователей управляет обращениями, а также осуществляет коммуникации с Пользователями.
Срочность	Мера того, насколько быстро с момента своего появления инцидент или изменение приобретает существенное влияние.
Стандартное рабочее время	с 9:00 до 18:00, пн.-пт. Кроме официальных выходных и праздничных дней.
Техническая поддержка	Оказание Оператором устных и письменных консультаций по вопросам предоставляемой услуги, а также устранение технических проблем, возникающих в зоне ответственности Оператора в связи с оказанием услуги.

3. Порядок взаимодействия

3.1. Все поступающие запросы Оператор классифицирует следующим образом:

Категория запроса	Описание
Запрос на разрешение инцидента	Сообщение о частичной или полной недоступности услуги либо снижении эффективности функционирования услуги или функции из ее состава.
Запрос на техническую поддержку	Технический запрос от клиента, который выполняется в соответствии с уровнем технической поддержки, предоставляемой клиенту в рамках договора на оказание услуги.

Запрос на изменение услуги	Запрос от клиента на изменения параметров предоставляемой ему услуги, который связан с изменением стоимости оказываемой услуги либо изменением функциональных возможностей услуги.
Запрос на обслуживание	Запрос от клиента по предоставляемой ему услуге, который не связан с изменением стоимости оказываемой услуги и не относится к техническим вопросам (аккаунтинг, бухгалтерия).

4. Определение приоритетов

4.1. При определении очередности выполнения работ Оператор руководствуется следующей системой приоритетов:

Влияние	Высокий уровень срочности	Нормальный уровень срочности	Низкий уровень срочности
Инциденты: • услуга полностью неработоспособна	Критический (1)	Высокий (2)	Средний (3)
Инциденты: • значительная часть функций услуги не выполняется • наблюдается существенное снижение производительности	Высокий (2)	Средний (3)	Низкий (4)
Инциденты: • снижение производительности • неработоспособность одной или нескольких функций Запросы на техническую поддержку Запросы на изменение услуги Запросы на обслуживание	Средний (3)	Низкий (4)	Планируемый (5)
Любые запросы, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения	Низкий (4)	Планируемый (5)	Планируемый (5)

4.2. Приоритет, назначенный запросу, определяет уровень обслуживания с выполнением соответствующих метрик:

Уровень обслуживания	Время реакции	Время выполнения
Критический (1)	10 мин	1 час

Уровень обслуживания	Время реакции	Время выполнения
Высокий (2)	1 час	4 часа
Средний (3)	2 часа	12 часов
Низкий (4)	4 часа	72 часа
Планируемый (5)	8 часов	не регламентируется

5. Доставка и регистрация запросов

5.1. Каналы доставки запросов:

5.2. электронная почта Службы поддержки пользователей Оператора: support@becloud.by;

5.3. телефоны Службы поддержки пользователей Оператора:

+375 (17) 287 11 11;

+375 (29) 249-38-89.

Обращения Пользователей по телефону регистрируются только при оценке уровня обслуживания «Критический» и отсутствии возможности отправить запрос по электронной почте.

5.4. Использование каналов доставки запросов, отличных от перечисленных в п.5.1, не предполагает регистрацию и исполнение запросов.

5.5. При подаче запроса Пользователь придерживается правила – одному запросу соответствует один вопрос – для четкой идентификации вопроса при выполнении. В случае, если при выполнении запроса возникают новые вопросы, по ним открываются новые запросы.

5.6. Обработка запросов на начало оказания услуги производится в Стандартное рабочее время. В случае поступления запроса в нерабочее время обработка осуществляется в течение следующего стандартного рабочего дня.

5.7. Оператор обрабатывает запросы по действующим контрактам только от Пользователей, указанных в списке уполномоченных лиц.

5.8. При размещении запроса Пользователь должен указать следующую информацию:

наименование организации, от имени которой направлен запрос;

наименование услуги;

краткое описание запроса;

при обнаружении неисправности скриншот возникающих ошибок.

5.9. При размещении запроса Пользователь может указать приоритет, руководствуясь системой приоритетов, определенной в п.4.1.

5.10. Все поступающие запросы регистрируются в автоматизированной системе Оператора.

5.11. В результате регистрации в автоматизированной системе Оператора на адрес электронной почты отправителя приходит оповещение о регистрации запроса. В случае принятия запроса по телефону, Пользователю предоставляется номер запроса в момент регистрации.

6. Выполнение запросов

6.1. Зарегистрированный запрос обрабатывается и исполняется в соответствии с метриками, определенными для каждого уровня обслуживания в п.4.2.

6.2. В ходе выполнения Оператор имеет право изменить приоритет запроса.

6.3. Взаимодействие специалистов Оператора и Пользователя при выполнении запроса фиксируются в автоматизированной системе Службы поддержки пользователей.

6.4. Для своевременного исполнения запроса Пользователь обязуется выполнять все рекомендации Оператора и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Оператора. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Пользователя документируются Оператором.

6.5. В случае неполучения ответа от инициатора запроса в течение 1 (одного) стандартного рабочего дня Оператор вправе завершить запрос с формулировкой «ответ от клиента не получен» и указанием выполненных на момент завершения действий.

6.6. В случае, если запрос вызван проблемами или ошибками в программном обеспечении, оборудовании, линиях связи, не поддерживаемых Оператором, Оператор не гарантирует возможность исполнения запроса.

6.7. Если ответ Оператора на запрос Пользователя зависит от третьей стороны (например, в виде информации, лицензий, консультации и т.д.), Оператор обязуется проинформировать Пользователя об этом.

6.8. Для доставки ответа Оператор использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. По усмотрению Оператора могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон и любые другие, согласованные с Клиентом.

7. Завершение и закрытие запросов

7.1. Завершенный запрос. После доставки ответа запрос считается Завершенным и находится в таком статусе до получения подтверждения от Пользователя. В случае аргументированного несогласия Пользователя с завершением запроса Оператор продолжает выполнение запроса.

7.2. Закрытие запроса. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Оператором подтверждения от Пользователя о решении запроса. В случае отсутствия ответа Пользователя о завершении запроса в течение 2 (двух) рабочих дней запрос считается закрытым.

7.3. Никакие действия с закрытым запросом, кроме просмотра и учета в отчетах, невозможны.

7.4. Запрос, перешедший в статус закрытого, считается выполненным в полном объеме, с надлежащим качеством, и принятым Пользователем.

8. Качество услуг

8.1. Уполномоченное лицо Клиента может сообщить свои претензии о несвоевременном/некачественном выполнении запроса или предложения по улучшению услуг.

8.2. Все претензии регистрируются и обрабатываются в течение срока, определенного внутренними регламентами, действующими у Оператора.

8.3. Если обработка претензии требует длительного времени (например, требуются дополнительные исследования, согласования, разрешения), Оператор дополнительно уведомляет заявителя о том, какие действия предпринимаются по его претензии и в какой срок предполагается ее разрешение. Оператор информирует заявителя о ходе работ по претензии не реже одного раза в десять стандартных рабочих дней.

8.4. Все претензии по предоставляемым услугам направляются Оператору на адрес электронной почты info@becloud.by.