

Регламент работы службы технической поддержки интернет-студии «WEBROVER»

1. Общие положения

1.1. Служба технической поддержки интернет-студии «Webrover» оказывает поддержку клиентам на основании договора.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (SLA - Service Level Agreement).

1.2. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ и воспользоваться поиском в интернет. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

1.3. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний хостинг-провайдеров, разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п. В рамках технической поддержки не решаются вопросы сопровождения программного обеспечения (ПО), созданных для конечного пользователя сторонними компаниями, за исключением ПО компании «1С-Битрикс» («Битрикс: Управление сайтом» и «Битрикс: Корпоративный портал») и прочих случаев, предусмотренных договором.

2. Уровни обслуживания (SLA)

2.1. 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.

2.2. Режим работы службы технической поддержки

По рабочим дням с 10 до 19 часов московского времени. Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней РФ). Исключением могут выступать случаи, предусмотренные договором.

Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

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 уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности Интернет-проектов, или отдельных сервисов данных проектов.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

2.3. При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в отдел разработки интернет-студии «Webrover», с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим



планом разработки программного продукта.

2.4. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, своевременность ответа компании хостера, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

Время реакции определяется общей нагрузкой 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. 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 дополнительно обращаться в службу поддержки по телефону, icq, skype и т.п. Как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.

(Далее указывается максимальное время реакции на обращение.)

2.5. Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA):

Для клиентов интернет-студии «Webrover» предоставляются следующие уровни техподдержки:

2.5.1. Стандартная поддержка

В случае размещения ресурса на серверах, обслуживаемых интернет-студией «Webrover», проводятся следующие сервисные работы:

- Мониторинг работоспособности и параметров работы системы;
- контроль за использованием системных ресурсов;
- периодическая архивация системы и базы данных;
- обновление и модернизация системы.

Решаются задачи обновления ресурса:

- Внесение минимальных изменений в структуру и логику работы сайта в случаях, не требующих сложного программирования или работы дизайнера.
- добавление или изменение информации на сайт.

Рассматриваются проблемы, возникшие при работе с сайтом:

- Проблемы и вопросы, возникшие при работе с сайтом;
- вопросы разработки с использованием API 1С-Битрикс и продуктов интернет-студии «Webrover» в случае если функция (или метод) не описана в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общие вопросы установки и настройки 1С-Битрикс и продуктов интернет-студии «Webrover» на сервере.

Максимальное время реакции на обращение – 6 рабочих часов

2.5.2. Оперативная поддержка

Решаются вопросы экстренного характера:



- если в результате сбоя (не по вине заказчика) становится полностью невозможной работа с публичной или административной частью сайта;
- если обнаружена критическая ошибка в работе продукта (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы сайта. Сюда относятся ошибки, которые нельзя обойти (например, использованием другого браузера или элемента интерфейса).

Максимальное время реакции на обращение – **4 рабочих часа**

2.5.3. VIP поддержка

Указанный уровень поддержки предоставляется только на основании с договора.

Решаются вопросы оптимизации работы ресурса:

- диагностика и нагрузочное тестирование проектов на серверах клиента;
- диагностика серверного ПО на компьютере или сервере клиента;
- настройка и установка серверного ПО на сервере или компьютере клиента;
- оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.
- контроль статистики посещений сайта;

Максимальное время реакции на обращение – **2 рабочих часа**

2.5.4. Консультирование по общим вопросам

Уровень поддержки присваивается обращению, если вопрос выходит за рамки технической поддержки, требует пояснения общих вопросов программирования или общих консультаций по вопросам управления и создания интернет-проектов.

Консультации оказываются в порядке поступления обращений.

Обращение с другим SLA может быть переведено на данный уровень технической поддержки сотрудниками технической поддержки, если вопрос не подпадает под соответствующие категории других уровней.

Максимальное время реакции на обращение – **40 рабочих часов (до пяти календарных дней, не считая выходные и праздничные дни (по календарю праздничных дней РФ)).**

2.5.5. Разработка

Данный уровень поддержки присваивается в случае, если обращение переведено под контроль отдела разработки.

Максимальное время реакции на обращение – **14 рабочих дней.**



2.6. Таблица: уровни поддержки (SLA)

Уровень поддержки	Стандартная	Оперативная	VIP
Режим работы	с 10 до 19 часов московского времени, кроме праздников и выходных		
Максимальное время реакции	6 рабочих часов	4 рабочих часа	2 рабочих часа
Срок действия поддержки	В соответствии с условиями договора		
Поддержка по телефону (ICQ, Skype и т.д.)	-	+	+
Привлечение разработчиков к проблеме	-	+	+
Анализ внедрения по производительности	-	-	+
Анализ внедрения по безопасности	-	-	+
Персонализированная настройка серверного ПО (базы данных, web-сервера и пр.)	-	-	+

3. Круг решаемых задач

3.1. Вопросы установки и настройки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке продуктов 1С- Битрикс и продуктов интернет-студии «Webrover» на сервере. Консультации оказываются в объеме руководства по установке.
- Даются рекомендации по типовым проблемам возникающим при установке 1С-Битрикс и продуктов интернет-студии «Webrover».
- Оказываются общие консультации по выбору серверного ПО. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по продукту.
- При размещении проекта на хостинге, переносе проекта с локального сервера на удаленный оказываются общие консультации по использованию средств для подготовки резервной копии проекта и использованию стандартных (встроенных) скриптов и механизмов.

За исключением случаев, предусмотренных договором и данным регламентом (VIP поддержка), в рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится установка программного продукта на сервере
- Не производится подготовка и перенос архивных копий системы на сервер.
- Не производится диагностика серверного ПО на компьютере или сервере клиента.



- Не производится установка серверного ПО на сервере или компьютере клиента.

3.2. Вопросы улучшения производительности

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются общие консультации по выбору серверного ПО для обеспечения более высокой производительности проектов.
- Даются рекомендации по настройкам параметров отдельного ПО в рамках руководства по настройке веб-проектов.
- Даются рекомендации по использованию встроенных механизмов кэширования и использованию других механизмов, позволяющих снизить нагрузку на сайт.

За исключением случаев, предусмотренных договором и данным регламентом (VIP поддержка), в рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится непосредственная настройка ПО на компьютерах и серверах пользователей.
- Не производится диагностика и нагрузочное тестирование проектов на серверах клиента.
- Не производится оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.

3.3. Вопросы обновления 1С-Битрикс и программных продуктов интернет-студии «Webrover»

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении продукта.
- Оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.

За исключением случаев, предусмотренных договором и данным регламентом (VIP поддержка, использование хостинга, обслуживаемого интернет-студией «Webrover»), в рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не решаются проблемы соединения с сервером, проблемы настройки соединения через прокси.
- Не решаются вопросы настройки сервера и серверного ПО для работы системы обновлений

3.4. Ошибки 1С-Битрикс и программных продуктов интернет-студии «Webrover»

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы проекта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин вызвавших сбой в работе.



- Ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

За исключением случаев, предусмотренных договором и данным регламентом (VIP поддержка, использование хостинга, обслуживаемого интернет-студией «Webrover»), рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Ошибки установки продукта. Выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту. Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.
- Ошибки базы данных. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем.
- Не решаются проблемы серверной настройки, которые препятствуют корректной установке обновлений. Выдаются общие рекомендации и известные методы устранения проблем. Не производится непосредственная установка обновлений.
- Не решаются вопросы поиска и устранения ошибок в работе серверного ПО.

3.5. Вопросы разработки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Разъясняются общие вопросы интеграции 1С-Битрикс и программных продуктов интернет-студии «Webrover» с дизайном сайта с использованием руководства по интеграции и документации продуктов.
- Оказываются консультации по вопросам использования API модулей 1С-Битрикс и программных продуктов интернет-студии «Webrover».

За исключением случаев, предусмотренных договором и данным регламентом (VIP поддержка), в рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится пояснение общих вопросов программирования.
- Не производится решение конкретных задач с заданной логикой.
- Не выполняется диагностика программных решений и созданных программных компонентов.
- Не производится разработка компонентов по заказу.
- Не производится разработка модулей продукта по заказу.
- Не выполняется кастомизация публичных скриптов и программных компонентов.
- Не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач. (Кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).
- Разработка скриптов интеграции с платежными системами не выполняется в рамках технической поддержки. Пожелания по разработку соответствующих скриптов принимаются отделом технической поддержки с возможным последующим включением в стандартную поставку программных продуктов. Срок выполнения не определен.



3.6. Теоретические вопросы работы с 1С-Битрикс и программных продуктов интернет-студии «Webrover»

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Производится пояснение функционала модулей продуктов, если соответствующее описание отсутствует в документации.
- Разъясняются вопросы лицензирования программного продуктов.
- Разъясняются вопросы настройки многосайтовости 1С-Битрикс в случае возникновения затруднений при работе с соответствующей документацией и руководствами.
- Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании продуктов.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продуктов.
- Работа с документацией, пополнение документации.

4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

4.1. Основанием для выполнения работ является обращение клиента, присланное на почтовый адрес support@webrover.ru, за исключением случаев, предусмотренных договором и данным регламентом (VIP и оперативная поддержка).

4.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- Вопрос желательно задавать используя терминологию, принятую в продукте.
- Адрес сайта, на котором наблюдается проблема.
- Номер используемой версии программного продукта и редакция.
- Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам серверного ПО, используемым версиям и настройкам клиентского ПО (браузера, почтового клиента и т.п.).

4.3. В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на сайте (сервере) пользователя, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные на временный административный доступ к проекту и лицензионный ключ продукта. В некоторых случаях, например в случае проведения экстренных работ по восстановлению работы проекта или в случае диагностики проблем установки обновления, может потребоваться дополнительная информация по доступу к серверу по FTP, SSH или с использованием панели управления на хостинге.

Сразу после закрытия проблемы вы должны изменить данные авторизации или деактивировать временные бюджеты, предоставленные компании "Битрикс". Сотрудники техподдержки не несут ответственности за сохранность информации через 2 дня после закрытия проблемы.

4.4. На каждое письмо или обращение, принятое службой технической поддержки,



автоматически генерируется и высылается на адрес пользователя письмо с подтверждением о принятой проблеме и указанием назначенного уровня обслуживания.

4.5. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например, ICQ, форум, GoogleTalk, Skype). 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.

4.7. 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).

4.8. При подаче запроса по E-mail, обращение должно содержать корректную информацию о зарегистрированном пользователе продукта: адрес электронной почты, логин в системе и т.п. Указанная информация используется для однозначной идентификации пользователя и присвоения соответствующего уровня обслуживания (SLA).

4.9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-официальной документации по продукту, на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или раздел FAQ, сайты разработчиков программного обеспечения.

4.11. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту пользователя.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта, внесены изменения в ядро продукта, превышено количество разрешенных установок программного продукта и т.п.
- Используется нелегальная копия программного продукта.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

4.12. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой, только если вы получили письмо о регистрации. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе поддержки. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется воспользоваться единым телефоном службы поддержки интернет-студии «Webrover»: +7 (846) 248-60-07



5. Дополнительная информация

Дополнительную информацию о режиме работы, информацию об изменениях в режиме работы, информацию о режиме работы в праздничные дни вы можете узнать по единому телефону службы поддержки интернет-студии «Webrover»: +7 (846) 248-60-07.

