

Основные термины, определения и сокращения

Сокращения:

ОТП — отдел технической поддержки

ОРПО — отдел разработки программного обеспечения.

Термины и определения:

Компания

ООО “Айдеко”.

Продукт

Программное или программно-аппаратное решение, производимое Компанией.

Пользователь

Конечный потребитель продуктов Компании.

Уровень поддержки

Все обращения группируются по различным уровням поддержки. Уровни поддержки отличаются временем реакции на обращение и зависят от категории клиента и/или категории проблемы.

Время реакции

Время, в течение которого специалист отдела технической поддержки (ОТП) должен дать ответ на поступившее обращение.

Подписка

Право на получение технической поддержки, а также обновление программных модулей продуктов Компании и баз данных, включающих в себя списки сайтов контент фильтра, антивирусные сигнатуры и т.д.

Актуальная версия

Последняя версия программного обеспечения, доступная для скачивания на сайте.

Общие положения

Специалисты отдела технической поддержки оказывают техническую и консультационную помощь:

- пользователям с активной Подпиской
- пользователям, использующим продукт в демонстрационном режиме
- партнерам Компании.

Техническая поддержка оказывается по актуальным версиям следующих продуктов:

- шлюз безопасности Ideco UTM
- межсетевой экран Ideco UTM сертифицированный ФСТЭК

Условия оказания технической поддержки

Техническая поддержка оказывается в зависимости от категории Пользователя:

- Партнёр Компании – контрагент Компании, с которым заключено партнёрское соглашение.
- Пользователь с подпиской на техническую поддержку – каждому пользователю с действующей Подпиской предоставляется техническая и консультационная поддержка.
- Пользователь, использующий продукт в демонстрационном режиме – поддержка предоставляется в течение демонстрационного периода Продукта, но не более одного демонстрационного периода один раз в год.
- Пользователь без действующей подписки – в случае отсутствия активной подписки техническая и консультационная поддержка предоставляется по усмотрению руководителя отдела технической поддержки. Пользователям без активной подписки может быть отказано в предоставлении поддержки.

Для каждой категории пользователей определяется максимальное время реагирования, в течение которого специалисты ОТП обязаны дать первый ответ на обращение:

- Пользователь с подпиской на техническую поддержку, а также партнёр Компании - 4 часа
- Пользователь, использующий продукт в демонстрационном режиме - 12 часов
- Пользователь без активной подписки: не ограничено

На договорной основе пользователям может оказываться расширенная техническая поддержка с дополнительными услугами:

- Выделенный инженер службы технической поддержки (контакты инженера, включая сотовый телефон)
- Персональный менеджер отдела продаж для решения всех вопросов к Компании

- Сокращенное время эскалации обращения в ОРПО - до 2 часов с момента обращений
- Расширенное время оказания технической поддержки: 24x7x365 (круглосуточно)
- Приоритетное планирование расширения функциональности продукта в ОРПО
- Предоставление доступа к плану развития продукта (roadmap) на 1 год

Обязанности Компании

Специалисты ОТП обязаны оказать техническую поддержку пользователям с активной подпиской по следующим вопросам:

- настройка продуктов
- помощь в решении проблем, связанных с функционированием Продуктов, возникающих в процессе их эксплуатации.

Специалисты ОТП не оказывают поддержку по вопросам построения и администрирования локальной сети пользователя; не консультируют по теоретическим вопросам IT-технологий и по вопросам настройки продуктов сторонних производителей.

Обязанности Абонента

При обращении в ОТП пользователь обязан предоставить:

- свои контактные данные и данные организации, использующей продукты Компании (при первом обращении);
- подробное описание вопроса (проблемы);
- номер лицензии;
- точную версию программного продукта.

Для быстрого решения вопроса пользователь должен четко следовать инструкциям специалиста ОТП.

В оказании технической поддержки может быть отказано, если пользователь:

- при первом обращении не предоставил свои контактные данные и данные организации, использующей продукты Компании
- при общении со специалистом ОТП допускает грубость, переход на личности, развязное поведение, использование ненормативной лексики.

Порядок оказания технической поддержки

Обращение в ОТП состоит из следующих этапов:

1. Формирование обращения: регистрация обращения в базе данных компании.
2. Обработка обращения: выполнение основных работ, направленных на решение задачи, указанной в обращении.
3. Эскалация обращения: передача обращения в ОРПО (необязательный этап), в случае невозможности решения проблемы силами специалистов ОТП.

4. Закрытие обращения: фактическое окончание работ по обращению.

Формирование обращения

Пользователь может передать своё обращение в службу технической поддержки через любой из следующих каналов:

- Электронная почта: help@ideco.ru
- Портал технической поддержки: <https://help.ideco.ru>
- Телефон: +7 (495) 662-87-34 (многоканальный)

Для регистрации обращения необходимы следующие данные:

- контактные данные обратившегося пользователя и данные организации, использующей продукты Компании
- подробное описание вопроса (проблемы) со слов пользователя
- точная версия продукта.

Дополнительные условия:

- в рамках одного обращения может быть рассмотрен только один вопрос
- одновременно обрабатывается одно обращение от пользователя, если зарегистрировано больше, обращения решаются последовательно.

Обработка обращения

Обработка обращения осуществляется следующим образом:

- Специалист ОТП отвечает на поставленные вопросы, помогает в настройке и в решении проблем. При этом он может запросить дополнительную информацию от пользователя, требующуюся для решения вопроса (проблемы), например: скриншоты, логи, а при необходимости может запросить доступ к серверу.
- При необходимости проведения работ на сервере клиента, доступ и дальнейшая работа с сервером ведется по протоколу SSH (22 TCP порт).
- Пользователь может контролировать ход обработки обращения, связавшись со специалистами ОТП.

Эскалация обращения

В случае если специалисты ОТП не могут решить поставленную задачу, обращение может быть передано в ОРПО, при этом пользователю сообщаются контактные данные специалиста ОРПО и примерный срок рассмотрения обращения разработчиками продуктов Компании.

Абонент может так же контролировать ход решения обращения, обратившись напрямую к руководителю ОТП Тушнолобовой Анастасии по почте a.tushnolobova@ideco.ru или по телефону +7 (495) 662-87-34.

Заккрытие обращения

Обращение считается закрытым в случае, если:

- Пользователь подтвердил, что по данному обращению больше нет открытых вопросов (проблем).
- С момента последнего ответа от специалиста ОТП прошло более двух недель. В этом случае пользователю на почту отправляется письмо, в котором говорится, что обращение закрыто по лимиту времени. Если фактически у пользователя остались открытые вопросы (проблемы), он может продолжить решение обращения в любое время.

По вопросам качества работы ОТП пользователи всегда могут обратиться к руководителю отдела:

Электронная почта: a.tushnolobova@ideco.ru

Телефон: [+7 \(495\) 662-87-34](tel:+7(495)662-87-34)