

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Деловая культура»

  
Д.Р.Галимов

Утверждено: «01» января 2022 г.

Опубликовано: «10» января 2022 г.

Действует с: «10» января 2022 г.



## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО ПРОДУКТУ LOYALTY CULTURE

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**КОМПАНИЯ** - Общество с ограниченной ответственностью «Деловая культура» (ООО «Деловая культура»), Адрес: 427011, Удмуртская Республика, Завьяловский район, д. Хохряки, ул.Тракторная, 2, ИНН/КПП: 1841018505/184101001, ОГРН: 1111841006420.

**КЛИЕНТ** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, занимающиеся частной практикой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеющие намерение заключить с КОМПАНИЕЙ договор или заключившие с КОМПАНИЕЙ договор сопровождения LoyaltyCulture.

**СТОРОНЫ** – термин, используемый для совместного упоминания КОМПАНИИ и КЛИЕНТА.

Обращения делятся на несколько уровней в зависимости от характера заявки и степени их влияния на качество получения УСЛУГ КЛИЕНТОМ:

- **Аварийный** – КЛИЕНТ не может работать с Системой ни одним из возможных для Системы способов.
- **Срочный** – КЛИЕНТ может работать с Системой, но работа в стандартном для него режиме затруднена или невозможна.
- **Нормальный** – обращения, не влияющие на текущую ситуацию по работе КЛИЕНТА в системе, но решение которых в будущем позволило бы улучшить ситуацию.

### МЕТРИКИ СЕРВИСА

Работа техподдержки опирается на соблюдение нескольких метрик:

**Время реакции на обращение пользователя** – время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса на обслуживание (сообщение пользователя о проблеме) до момента фактического начала работ по факту обращения. Моментом поступления обращения считается один из моментов:

- поступление электронного письма на адрес [office@loycult.com](mailto:office@loycult.com);
- телефонный звонок в службу технической поддержки с сообщением о проблеме.

**Время решения обращения** – время, прошедшее с момента фактического начала работ над инцидентом до закрытия заявки. Временем начала работы считается момент отправки КЛИЕНТУ уведомления о начале работ. Временем решения инцидента считается момент отправки КЛИЕНТОМ сообщения, подтверждающего закрытие заявки. Уведомления о начале и завершении работ направляются КОМПАНИЕЙ представителю КЛИЕНТА, от чьего имени поступила заявка на обслуживание.

**Время жизни обращения** – суммарное время, прошедшее с момента поступления и регистрации обращения, до момента его закрытия.

## ТИПЫ ОБРАЩЕНИЙ

1. **Вопрос по работе системы** - обращения, связанные с функционалом системы, использование которых непонятно пользователям.
2. **Ошибка-инцидент**, который негативно влияет или приводит к полной неработоспособности системы или поведению системы, отличающееся от описанного в документации.
3. **Предложение по улучшению**- запрос разработки дополнительного функционала системы. Результатом обработки обращения является информирование о включение пожелания в планы по развитию продукта.

## ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХПОДДЕРЖКУ

Для получения услуг техподдержки, КЛИЕНТ должен соблюдать следующий порядок обращения в службу технической поддержки КОМПАНИИ:

1. Все обращения принимаются по любому из следующих каналов:  
**Рекомендуемый способ:** по электронной почте [office@loycult.com](mailto:office@loycult.com);  
Дополнительный способ: по телефону +7 (3412) 901-907 или +7 (495) 12-88-901
2. При обращении представитель КЛИЕНТА должен указать свою контактную информацию (название организации, полное имя представителя КЛИЕНТА, e-mail и/или телефон для связи), а также максимально полное описание инцидента, включающее в себя, но не ограничиваясь следующими сведениями:
  - текстовое описание инцидента;
  - снимки экрана (далее – скриншоты), если это возможно для данного инцидента;
  - иные сведения, которые КЛИЕНТ сочтет необходимыми для предоставления максимально полной картины инцидента.
3. КЛИЕНТ понимает и соглашается с тем, что реакция службы поддержки не означает решение обращения, так как для решения вопроса может потребоваться дополнительная информация, запрашиваемая службой поддержки КОМПАНИИ у КЛИЕНТА. Если в течение 3 (трех) рабочих дней КЛИЕНТ не предоставляет запрошенную дополнительную информацию или не уведомляет службу поддержки о необходимости увеличения срока для сбора и предоставления указанной информации, служба поддержки имеет право закрыть обращение, т.е. прекратить дальнейшую работу по нему.
4. КЛИЕНТ имеет право закрыть обращение в любое время.
5. После решения обращения КЛИЕНТ должен закрыть обращение или отправить опровержение выполнения работ. Подтверждение или опровержение выполнения работ должно быть отправлено КЛИЕНТОМ в течение 1 рабочего дня с момента поступления от КОМПАНИИ уведомления о выполнении заявки на обслуживание. В противном случае заявка считается закрытой автоматически, и временем закрытия заявки является момент отправки уведомления о завершении работ.
6. Все взаимодействие с представителем КЛИЕНТА осуществляется по контактной информации, предоставленной в обращении, а в случае направления обращения по электронной почте – по e-mail отправителя.

## ПАРАМЕТРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Рабочим считаются часы в будние дни в диапазоне с 8:30 до 17:30 (GMT+4).

Время решения обращения считается с момента предоставления КЛИЕНТОМ всей запрошенной у него информации по обращению и не учитывает время ожидания от клиента запрошенных сведений, необходимых для решения инцидента.

Параметры обслуживания приведены в таблице:

- 1. Аварийный:** Время регистрации обращения - 15 минут. Максимальное время реакции на обращение - 6 рабочих часов. Специалист службы поддержки должен предоставить решение или «обходной путь» в срок до 16 часов рабочего времени, либо назвать срок выхода версии системы, которая будет включать исправление ошибки.
- 2. Срочный:** Время регистрации обращения - 15 минут. Максимальное время реакции на обращение - 16 рабочих часов. Специалист технической поддержки должен предоставить ответ в срок до 24 рабочих часов.
- 3. Нормальный:** Время регистрации обращения - 15 минут. Максимальное время реакции на обращение - 16 рабочих часов. Специалист технической поддержки в течение 32 рабочих часов должен подтвердить или предоставить отказ реализации функции.

Способ обращения	Время приема обращений
Время приема обращений на e-mail	круглосуточно, без выходных дней
Время приема обращений по телефону	В будние дни с 8:30 до 17:30 (GMT+4)

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Техническая поддержка мобильного приложения включает в себя:

1. Ответы на комментарии пользователей мобильного приложения в AppStore и GooglePlayMarket:
  - Комментарии, относящиеся к вопросам неработоспособности приложения или отдельных его функций, обрабатываются Службой поддержки КОМПАНИИ.
  - Комментарии, связанные с изменением анкетных персональных данных пользователя, привязкой карт или оценками проводимых акций и скидок КЛИЕНТА, передаются контактному лицу КЛИЕНТА, указанного в Договоре сопровождения посредством отправки запроса по e-mail. Пользователю мобильного приложения будет предоставлен комментарий о передаче данного обращения КЛИЕНТУ, после получения ответа КЛИЕНТА предоставленный ранее комментарий пользователю может быть изменен.
2. Обновление мобильного приложения после исправления критичных ошибок по согласованию с КЛИЕНТОМ.