

Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Приложение № 2 к Пользовательскому соглашению

Служба технической поддержки PeopleDo.Net помогает решать проблемы пользователей, изложенные в этом документе, в соответствии с данным Соглашением об уровне обслуживания.

1. Предмет

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки в отношении предусмотренных Сервисом услуг.

Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Пользовательского соглашения.

2. Термины

Служба поддержки – система регистрации и учёта заявок Пользователя, служащая для устранения инцидентов, консультирования, изменения состава и/или объёма функциональности сервиса PeopleDo.Net.

Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования Сервиса, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования Сервиса пользователем.

Заявка – сообщение пользователя об Инциденте или запрос на консультацию, полученное Службой поддержки и соответствующее её функциям.

Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Сервиса.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Сервиса.

Время реакции – промежуток времени с момента получения Заявки до получения письменного подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.

Время решения – промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.

3.Сроки оказания технической поддержки

3.1 Функции службы поддержки

Служба поддержки осуществляет консультирование и исправление ошибок в рамках функциональности системы.

3.1.1 Минимальные требования к устройству Пользователя для пользования Сервисом

Мобильные устройства:

Android 7 и выше

iOS 12 и выше

Браузеры:

Chrome актуальной версии

Safari 12 и выше

Firefox 78.6esr и выше

3.2 Категории заявок

Ошибка	Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования сервиса и всех его функций.
Консультация	Заявка на предоставление информации связанной с функциональностью системы.
Новый функционал	Заявка рекомендательного характера на изменение функциональности системы.
Другое	Тип обращения, не попадающий под стандартную классификацию

3.3 Приоритеты

Высокий (High)	Проблема влечет за собой значительную потерю работоспособности Системы. Критические функции Системы становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения. В том числе полная потеря работоспособности Системы.
Средний (Medium)	Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности сервиса, следствием чего является неудобство в работе или

	необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения.
Низкий (Low)	Данная проблема не влечет потери работоспособности Сервиса. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибка в документации и т.п., которые не препятствуют проведению операций в Сервисе.

3.4 Время работы службы поддержки

Служба поддержки работает с 10:00 до 17:00 UTC+3 в рабочие дни. Рабочим днем считается каждый официальный рабочий день недели, кроме государственных праздников и выходных.

3.5 Гарантированные максимальные сроки обработки Заявок

Служба технической поддержки не может гарантировать фиксированный период решения проблемы.

Обстоятельства, которые могут задержать или даже прервать процесс решения проблемы:

- Отсутствие информации, необходимой для решения проблемы;
- Своевременность и полнота ответов пользователя;
- Проблема не может быть воспроизведена с использованием аналогичной конфигурации Сервиса;
- Вопрос выходит за рамки службы техподдержки;
- Неправильная, неполная или вводящая в заблуждение информация, предоставленная пользователем;

- Необходимость подготовить и выпустить обновление программного обеспечения;
- Текущая загруженность специалистов технической поддержки;
- Нецензурная брань и оскорбление сотрудников технической поддержки PeopleDo.Net.

Среднее время реакции на обращение приведено в таблице:

Категория	Время обслуживания	Срок обработки(ч)
Проблема доступа/ ошибка, блокирующая работу	Рабочие часы	24
Ошибка	Рабочие часы	24
Консультация	Рабочие часы	48
Предложение/ отзыв	Рабочие часы	120

За один запрос можно решить только одну проблему.

Проблемы, которые не могут быть решены в контексте текущей версии ПО, отправляются в отдел разработки, а значит, исправление будет включено в последующее обновление. Планируемый срок выпуска обновлений ПО определяется при диагностике проблемы с соблюдением общего плана разработки.

4. Порядок подачи Заявок

Основанием для начала выполнения работ службы поддержки является обращение Пользователя - Заявка.

Заявка может быть создана:

- через онлайн-чат “People Do” непосредственно в PeopleDo.Net;
- через обращение на почту support@ppl.do

Вопросы, заданные по другим каналам(телефон, WhatsApp, Telegram, Viber, Skype) не являются официальными Заявками в службу технической поддержки, и действие данного Соглашения на них не распространяется. Они могут быть использованы только для общих консультаций. При необходимости, мы будем добавлять каналы для подачи Заявок.

Для максимально быстрого решения, в направляемой Заявке должны быть грамотно сформулированы проблемы и вопросы, требующие решения. Для этого пользователь передает:

- функционал, где возникла проблема(чат, задачи, контакты, вход);
- при каких действиях проблема возникает;
- используемая операционная система, браузер и версия используемого приложения;
- желательно приложение скриншотов.

Необходимая и недостающая для работы информация может быть запрошена службой поддержки дополнительно

После получения и рассмотрения Заявки в службе технической поддержки, пользователь получает оповещение о статусе обращения и его идентификационный номер.

Идентификатор поможет быстро получать информацию о статусе и ходе работы над задачей.

Результат работы зависит от состава самой Заявки. Это может быть: консультация, скриншоты с указанием порядка действий, ссылки на FAQ, изменения в структуре работы сервиса или оповещения о том, когда эти изменения будут внесены.

5. Изменение соглашения и контакты

Любые изменения, которые мы вносим в данное Соглашение в будущем, будут опубликованы в нашем приложении и на Веб-сайте. В случае необходимости, мы сообщим Вам об изменениях при следующем посещении нашего Сервиса.

Любые изменения настоящего Соглашения вступают в силу сразу после публикации на Сайте и в Мобильном приложении Сервиса.

Данная версия Пользовательского соглашения обновлена **9 декабря 2020 года**.

support@ppl.do

**454080, г. Челябинск,
ул. Энгельса, д. 44д,
помещение 28А, оф.17**