

# Правила предоставления технической поддержки Synerdocs

## Определения

*Система электронного документооборота Synerdocs (далее – Система ЭДО Synerdocs)* – корпоративная информационная система, работающая по установленным Правилам работы в Системе ЭДО Synerdocs (Правила работы в Системе ЭДО Synerdocs размещены на сайте [http://www.synerdocs.ru/terms\\_Synerdocs.pdf](http://www.synerdocs.ru/terms_Synerdocs.pdf)), и представляющая собой совокупность программного, аппаратного и информационного обеспечения, созданного с целью обмена юридически значимыми электронными документами и организации обмена по EDI.

*Программное обеспечение Synerdocs или ПО Synerdocs* – программа для электронных вычислительных машин (ЭВМ), являющаяся результатом интеллектуальной деятельности, размещённая на стороне лицензиара и предназначенная для обмена юридически значимыми электронными документами и EDI сообщениями между абонентами, подключёнными к Системе ЭДО Synerdocs.

*EDI* (англ. *Electronic data interchange* — электронный обмен данными) — серия стандартов и конвенций по передаче структурированной цифровой информации между организациями, основанная на определенных регламентах и форматах передаваемых сообщений. Единицей измерения служит сообщение EDI.

*Роуминг* – технология, позволяющая обеспечить возможность обмена документами либо EDI-сообщениями между организациями, подключёнными к разным операторам электронного документооборота либо EDI-провайдерам.

*Заказное интеграционное решение* – интеграционное решение, разработанное компанией Synerdocs для конкретной организации, позволяющее интегрировать имеющуюся у Клиента корпоративную информационную систему (КИС) с ПО Synerdocs.

К заказным интеграционным решениям, относятся:

- новые интеграционные решения, разработанные для Клиента, не входящие в состав готовых решений, опубликованных на сайте <http://www.synerdocs.ru/support>;
- доработанные для Клиента существующие готовые решения по интеграции с 1С;
- настройка сервиса интеграции, выполненная для Клиента.

*Сервис интеграции (СИ)* – сервис, который позволяет обеспечить взаимодействие любой КИС или сервиса (как внутреннего, так и внешнего) Клиента с ПО Synerdocs. Финансово-учетные документы, выгруженные из КИС Клиента, с помощью сервиса интеграции, преобразуются в xml-формат ФНС и загружаются в Систему ЭДО Synerdocs для последующей отправки контрагенту.

*Время реакции* – количество рабочих часов с момента регистрации обращения до предоставления Клиенту первоначальных рекомендаций или запроса дополнительной информации.

*Запрос на обслуживание* – запрос на выполнение стандартной процедуры по обслуживанию ПО Synerdocs.

*Инцидент* – событие, не являющееся частью нормального функционирования ПО Synerdocs, которое привело к нарушению его использования.

*Клиент* – компания или физическое лицо, приобретатель права на использование ПО Synerdocs согласно действующему лицензионному договору/ договору оферты.

*Консультация* – предоставление информации об использовании ПО Synerdocs и интеграционным решениям.

*Обращение в службу поддержки или Обращение* – запрос от Клиента в службу поддержки Synerdocs для получения сведений о ПО Synerdocs или решения вопросов о его работе.

## Общие положения

Для наилучшего обслуживания Клиентов служба поддержки Synerdocs оказывает несколько видов поддержки и услуг:

### 1. Гарантию работоспособности ПО Synerdocs, включающую в себя:

- [инцидентную поддержку](#);
- [обработку запросов на обслуживание](#).

### 2. Услуги по сопровождению ПО Synerdocs:

- [консультации пользователей и разработчиков](#);
- [решение инцидентов в заказных интеграционных решениях либо интеграционных решениях, разработанных Клиентом самостоятельно](#).

Гарантия работоспособности ПО Synerdocs предоставляется всем Клиентам без исключения.

Услуги по сопровождению предоставляются Клиентам на основании договора на сопровождение и оплачиваются по факту их осуществления по ценам, указанным в действующем договоре.

## Гарантия работоспособности ПО

Гарантия работоспособности ПО – это комплекс мероприятий, нацеленных на обеспечение и поддержку качества ПО Synerdocs на высоком уровне.

Поддержка качества достигается за счет:

- [инцидентной поддержки](#);
- [запросов на обслуживание](#).

### Исключения

Гарантия работоспособности ПО не распространяется на интеграционные решения, разработанные Клиентом самостоятельно, в том числе на основе имеющихся готовых интеграционных решений Synerdocs, опубликованных на сайте <http://www.synerdocs.ru/support>. Более подробная информация о поддержке интеграционных решений приведена в разделе [Правила поддержки заказных интеграционных решений и решений, разработанных клиентом самостоятельно](#).

## Инцидентная поддержка

Инцидентная поддержка предоставляется по телефону и электронной почте, и оказывается без ограничений по количеству обращений.

Каждому зарегистрированному инциденту службой поддержки Synerdocs присваивается приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки и стандартные нормы времени реакции. Приоритет инцидента определяется на основании степени воздействия и срочности его решения.

Степень воздействия характеризует меру отклонения от нормального уровня использования Системы ЭДО Synerdocs, количество и статус пользователей и бизнес-процессов, подвергшихся воздействию в связи с инцидентом.

Степень воздействия	Описание
Высокая	Серьезные сбои, нарушающие использование всей Системы ЭДО Synerdocs в целом (отсутствие возможности подписания и отправки документов, отправки EDI-сообщений), в том числе недоступность Системы ЭДО Synerdocs для всех, нарушение регламентов ФНС, потеря юридической значимости документов.
Средняя	Сбой не останавливает работу Системы ЭДО Synerdocs в целом, но часть функций работает некорректно.
Низкая	Сбой, влияющий на удобство работы с Системой ЭДО Synerdocs, снижающий эффективность ее использования.

Срочность характеризует приемлемую задержку разрешения инцидента с точки зрения наступления его воздействия на текущие задачи пользователей.

Срочность	Описание
Высокая	Решение требуется в минимальные сроки (в течение 1-4 часа).
Средняя	Решение потребуется в ближайшее время (в течение 1-2 дня).
Низкая	Решение потребуется в будущем (в течение 1-3 недель).

Приоритет инцидента на основании степени воздействия и срочности определяется в соответствии с таблицей.

Приоритет инцидента		Степень воздействия		
		Высокая	Средняя	Низкая
Срочность	Высокая	Критический	Высокий	Средний
	Средняя	Высокий	Средний	Низкий
	Низкая	Средний	Низкий	Планируемый

В зависимости от приоритета инцидента устанавливаются стандартные нормы на время реакции.

Под типовым временем реакции понимается количество рабочих часов, прошедших с момента регистрации обращения в службе поддержки Synerdocs до его принятия в работу. В течение этого времени назначенный специалист службы поддержки Synerdocs приступает к работе по обращению, и, в зависимости от ситуации, дает первоначальные рекомендации по его разрешению или запрашивает сведения, необходимые для более глубокой диагностики.

Приоритет инцидента	Время реакции в рабочих часах
Критический	0,5
Высокий	1
Средний	4
Низкий	12
Планируемый	Планируемое

Инцидент считается решенным, если предоставлена рекомендация, позволяющая устранить сбой и восстановить нормальное использование ПО Synerdocs. Рекомендация может включать предоставление «обходного пути».

В процессе разрешения инцидентов могут быть выявлены ошибки системы. Под ошибкой понимается несоответствие фактического поведения программного продукта поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами.

Все обнаруженные в процессе оказания поддержки ошибки регистрируются и исправляются в рамках планируемых внутренних работ.

Инцидентная поддержка не предоставляется в случаях, если:

- аппаратное и/или программное обеспечение не соответствует системным требованиям, предъявляемым Системой ЭДО Synerdocs;
- Клиент не предоставляет сотрудникам службы поддержки удаленное подключение к рабочему месту для воспроизведения инцидента с использованием специфического программного обеспечения.

## Запросы на обслуживание

Под запросом на обслуживание понимается запрос на выполнение какой-либо стандартной процедуры по обслуживанию ПО Synerdocs:

- консультации по первичному подключению к Системе ЭДО Synerdocs;
- запросы на подключение к EDI;
- запросы на настройку роуминга;
- регистрация пожеланий.

Запрос считается решенным, если службой поддержки Synerdocs проведены работы по запросу на обслуживание, Клиенту предоставлен исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос по

первичному подключению к Системе ЭДО Synerdocs, выполнены соответствующие операции по регистрации пожеланий.

## Консультации пользователей и разработчиков

Консультации предоставляются Клиентам на основании договора на сопровождение и фиксируются в виде обращений в службу поддержки Synerdocs.

Консультация считается предоставленной, если дан исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснены детали функционирования, настройки и выполнения операций. Ответ может включать в себя выдержки из документации. Если в ходе консультации обнаружился дефект, то обращение оформляется как инцидент.

## Правила поддержки заказных интеграционных решений и решений, разработанных клиентом самостоятельно

На заказные интеграционные решения, не входящие в состав готовых интеграционных решений (<http://www.synerdocs.ru/support>), гарантия работоспособности после завершения опытной эксплуатации не распространяется. До завершения опытной эксплуатации (подписания акта приема-передачи) обнаруженные инциденты в заказной разработке решаются бесплатно силами разработчика, выполнявшего данную разработку.

Гарантия работоспособности ПО не распространяется на интеграционные решения, разработанные Клиентом самостоятельно, в том числе на основе имеющихся готовых интеграционных решений Synerdocs, опубликованных на сайте <http://www.synerdocs.ru/support>.

Инцидентная поддержка заказных интеграционных решений после завершения опытной эксплуатации, а также интеграционных решений, разработанных Клиентом самостоятельно, предоставляется Клиентам на основании договора на сопровождение и фиксируется в виде обращений в службу поддержки Synerdocs.

В случае изменения формы, состава, структуры финансово-учетных документов (добавление/изменение/удаление реквизитов, строк) на стороне Клиента, либо изменения требований к формату электронных документов со стороны ФНС РФ и не соответствия документов Клиента этим требованиям, инцидентная поддержка и доработка ранее настроенного для данного Клиента сервиса интеграции не входит в перечень услуг, оказываемых в рамках «Гарантии работоспособности ПО», предоставляется на основании договора на оказание услуг.

## Работа с обращениями

Каждый вопрос, поступивший в службу поддержки Synerdocs, регистрируется в виде обращения. Порядок работы с обращениями регламентирован, что позволяет эффективно вести работы по их решению.

### Правила работы с обращениями

1. Вопросы, относящиеся к разной тематике, а также к разному типу обращений (инцидент, запрос на обслуживание, консультация) регистрируются отдельными обращениями.

В случае обращения Клиента в службу поддержки посредством электронной почты, Клиенту рекомендуется отправлять вопросы, относящиеся к разной тематике или к разному типу обращений отдельными письмами. Это позволяет сократить время регистрации и ускорить отправку обращения на соответствующих специалистов по областям.

2. Каждому обращению присваивается регистрационный номер.

Регистрационный номер указывается в теме письма о регистрации обращения. Данный номер служит идентификатором, по которому можно получить историю обработки и текущее состояние обращения. Клиенту, отвечая на письма службы поддержки Synerdocs, рекомендуется соблюдать следующие правила:

- оставлять тему письма неизменной;

- размещать текст ответа в верхней части письма;
- графические изображения (снимки экрана и пр.) присоединять в виде вложений к письму, не вставляя их в текст сообщения.

3. Каждому обращению присваивается приоритет.

Приоритет обращения позволяет определить очередность обработки обращения и время реакции.

4. Обращения без ответа от Клиента переводятся в архив через 5 рабочих дней.

Получив ответ от службы поддержки Synerdocs, Клиенту рекомендуется подтвердить ответным письмом возможность закрытия обращения или продолжить переписку по его решению. Если ответ не был получен в течение 5 рабочих дней, то работы по обращению приостанавливаются, обращение автоматически закрывается и переводится в архив. При поступлении новой информации по обращению, работы могут быть возобновлены.

## Рекомендации для клиента

При обращении в службу поддержки Synerdocs Клиенту рекомендуется указывать следующую информацию:

1. Контакты:

- название организации;
- ИНН;
- ФИО и должность;
- адрес электронной почты или номер телефона для связи.

2. Информацию по обращению:

- описание вопроса.  
Рекомендуется присылать вопросы разных тематик отдельными письмами, для того чтобы ускорить операцию по регистрации обращения;
- порядок действий или обстоятельства инцидента;
- наблюдаемый и ожидаемый результаты.

Все рекомендации, описанные в разделе, позволяют повысить скорость решения обращения.

## Контактная информация и режим работы службы поддержки

- Электронная почта: [support@synerdocs.ru](mailto:support@synerdocs.ru)
- Телефон: 8 (800) 234-09-16

Рабочие дни с 07:00 до 20:00 (время московское).