

 / Новосельцев В.В.

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящий документ является неотъемлемой частью Лицензионного договора на пользование онлайн-сервисом «Делай дело».

Документ описывает правила и сроки уведомления о проведении регламентных работ, правила обращения в техническую поддержку, правила и сроки ответов на обращения.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Пользователь (Лицензиат) использует принадлежащий Исполнителю (Лицензиар) онлайн-сервис «Делай дело», на основании Лицензионного договора <https://delai-deloo.by/wp-content/uploads/license/licensing-agreement.pdf> в связи с чем Стороны принимают в том числе все термины и определения, используемые в Лицензионном договоре.

Баг – реально существующая Ошибка технического характера в программе «Делай Дело».

(а) **Критический Баг** – ошибка, которая не позволяет продолжить работу (не открывается Программа, не происходит Авторизация).

(б) **Некритический Баг** – выявляемая регулярно ошибка Программы, которая не препятствует работе с функционалом.

Доработка – функционал, который отсутствует в Программе в момент Обращения (вне зависимости был ли он ранее или нет).

Запрос на помощь – запрос Пользователя, когда он не уверен как пользоваться Программой или не понимает почему Программа выполняет те или иные действия; Пользователю необходимо обучение или консультация по использованию Программы.

Обращение в техническую поддержку (Сообщение об ошибке) – сообщение посредством использования функционала «Сообщить об ошибке» в Программе.

Общий Скриншот – скриншот, на котором полностью отображается экран Пользователя, в том числе панель задач и все элементы его интернет браузера.

Отсутствующий функционал – какие-либо функции, которые не предусмотрены программой и не могут быть в ней реализованы на данный момент.

Плановые регламентные работы – работы по обновлению Программы, плановые работы по поддержанию работоспособности Сервера, хранящего данные Программы, которые Исполнитель контролирует и проведение которых регулярно планирует.

Проблема – недовольство Программой, из-за которой вы решили обратиться к «Сообщению об ошибке».

Скриншот – снимок экрана, сделанный посредством нажатия на клавиатуре клавиши

«Print Screen» и созданием отдельного документа, либо сделанный другой программой, качество которого позволяет понять отображаемую компьютером информацию.

Экстренные регламентные работы – непланируемые сбои Программ, Сервера, критические ошибки, выявляемые системно и прочие Баги, которые не могли быть предвидены исполнителем.

2. ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

2.1. Пользователь обязуется:

2.1.1. Предоставить при необходимости по запросу Исполнителя удаленный доступ к оборудованию, с которого используется Программа для оценки и/или решения вопроса/задачи по Обращению в Техническую поддержку, а также предоставить право доступа в систему, если выявить баг возможно только под учетной записью (логин-пароль) определенного пользователя.

2.1.2. Предоставить по запросу Исполнителя любую требуемую для ответа на Обращение информацию.

В случае, если Пользователем доступны и/или информация не предоставлена – Обращение закрывается без решения.

2.1.3. Самостоятельно контролировать обращения в Техническую поддержку. Все запросы, поступающие в Техническую поддержку через Программу, считаются Запросами Пользователя, сформированными уполномоченными лицами.

2.1.4. До начала работы с Программой пройти обучение работе с Программой, а также обращаться к роликам Youtube <https://www.youtube.com/channel/UCUeaLc-TUVEGb12Akl9q8dw/playlists> при наличии такой необходимости.

2.2. Пользователь имеет право:

2.2.1. Получать информация о статусе обработки Обращений в Техническую поддержку через систему заявок онлайн-сервиса Делай Дело.;

3. ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Время Плановых регламентных работ, включая перезагрузку Сервера

3.1.1. Все Плановые регламентные работы, требующие остановки работы Программы проводятся, как правило, после 22.00 и/или в выходные или праздничные дни.

3.1.2. Исполнитель уведомляет Заказчика о проведении регламентах работ, как правило, за 24 часа до даты их проведения посредством системного сообщения Программы;

Ежедневные регламентные работы (обновления), требующие временной остановки Программы не более чем на 15-20 минут, допускаются в дневное время с 13 до 14 часов с уведомлением не менее чем за 1 час посредством системного сообщения Программы.

Регламентные работы, требующие большего времени остановки, как правило проводятся по пятницам после 21-00.

3.2. Экстренные регламентные работы исправляются в режиме реального времени. При наличии технической возможности Исполнитель уведомляет Пользователя о проведении Экстренных регламентных работ

4. ВРЕМЯ РАБОТЫ ПО ОБРАЩЕНИЯМ.

4.1. Пользователь может воспользоваться функционалом «Сообщить об ошибке» в любое время.

4.2. Исполнитель рассматривает поступившие от Пользователей сообщения в рабочие дни (РБ) с 10-00 до 18-00.

4.3. Заявки, поступающие иным образом не принимаются.

5. ПРАВИЛА ОПИСАНИЯ ПРОБЛЕМ (БАГОВ)

ОБЩЕЕ ПРАВИЛО: с самого начала попытайтесь понять, действительно ли это Баг. Возможно, вы обнаружили Отсутствующий функционал или ошибку Программы, которая явилась следствием неправильного использования функциональных возможностей Программы.

Помните: главный признак бага – его повторяемость. Отсутствие какой-либо функции в Программе — это не баг, это необходимость в Доработке.

В случае если Ваша Проблема описана не в соответствии с требованиями Правил, то специалистом направляется уведомление о таком несоответствии, с просьбой оформить сообщение в надлежащем виде.

5.1. Структура описания бага:

При описании вашей Проблемы необходимо придерживаться следующих требований к содержанию Сообщения об ошибке:

Определитесь: Баг или Доработка или Запрос на помощь.

Схема для описания Бага:

5.1.1. Кратко опишите свою Проблему;

5.1.2. Опишите последовательность действий для повторения вашей Проблемы (что конкретно вы делали в Программе до возникновения Ошибки (Бага);

5.1.3. Если вы не согласны с расчетом, укажите какой результат вы ожидаете Приложите обоснование (расчет + ссылку на нормативные документы);

5.1.4. Приложите Скриншот всего экрана или ссылку на Скриншот (лучше сам Скриншот (файл), так как ссылка может перестать работать(!);

5.1.5. При возможности добавьте дополнительные файлы.

ч

ПРИМЕРЫ ОПИСАНИЙ БАГА:

Плохо: Не могу выписать счет.

Хорошо: При формировании Счета (Исходящие документы/Услуги) выдало ошибку:

ВСТАВИТЬ ТЕКСТ ОШИБКИ

+приложить скрин всего экрана.

Плохо: заполнила все поля, а при сохранении выдает ошибку.

Хорошо:

1. Заполнила все обязательные поля в форме (указать какой);

2. При нажатии кнопки «Сохранить» - выдает ошибку: ВСТАВИТЬ ОШИБКУ и картинку

ВСЕГО ЭКРАНА;

Плохо: Неправильно считает отпуск.

Хорошо: Неверное считает Отпуск по сотруднику ФИО по приказу №XXX от ХХ.ХХ.ХХХХ. Считаю, что расчет должен быть вот таким – прикладываем файл с расчетом + ссылка на нормативку. + скриншот ВСЕГО ЭКРАНА с расчетом.

В последнем примере важно понимать, насколько уникален ваш случай.

Если это 1 кейс на 10 000, его автоматизация нецелесообразна.

Поля большинства форм можно редактировать вручную именно с этой целью, чтобы уникальные случаи бухгалтер мог самостоятельно посмотреть и внести свою точку зрения.

Если же некорректный расчет - частый кейс, то в этом случае разработчики изучат проблему и поставят на доработку.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИЛАГАЕМЫМ ФАЙЛАМ

6.1. Файлы, которые могут прилагаться к сообщению:

К сообщению об ошибке должны быть приложены Скриншоты, полученные в соответствии с Правилами.

Могут быть приложены иные документы, демонстрирующие неверность печатных форм или формулы расчета, подтверждающие и указывающие на обнаруженный баг и содействующие его обнаружению и повторимости.

6.2. Требования к файлам

К сообщению **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должен быть приложен Общий Скриншот экрана, на котором отображается ошибка. Кроме того, допускается приложение иных скриншотов, где Пользователем самостоятельно сделаны пометки о наиболее важных, элементах скриншота.

7. СРОКИ РЕАГИРОВАНИЯ НА ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Обращения обрабатываются по времени, согласно раздела 4 настоящей Правил.

| | Тип обращения | Сроки реагирования |
|---|--|---|
| 1 | Баг | |
| | Критический (не позволяет продолжить работу (не открывается Программы, не происходит Авторизация) | Начало устранения – не более 20 минут с даты получения Обращения. |
| | Не критический (выявляемая регулярно ошибка Программы, не препятствующая работе с функционалом) | Начало устранения – в течение рабочих суток с даты получения Обращения. Ориентировочный срок реализации – не более 10 рабочих дней |

| | | |
|---|--|---|
| 2 | Доработка | |
| | Общая (доработка Программы будет нужна и интересна широкому кругу Пользователей Программы) | Осуществляется бесплатно в сроки по усмотрению Исполнителя |
| | Индивидуальная (доработка Программы необходима конкретному Пользователю, либо Общая доработка, срок реализации которой критично важен Пользователю) | Осуществляется на основании выставляемого Исполнителем счета на доработку с указанием срока ее осуществления |
| 3 | Запрос на помощь | Начало устранения – в течение рабочих суток с даты получения Обращения. Ответом на запрос о помощи является ссылка на обучающий ролик или добавление описание в руководство пользования. |

8. ОБУЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

8.1. Для обучения Пользователей Исполнитель разрабатывает и пополняет Базу знаний на Сайте Программы по ссылке <https://delai-delo.by/knowledge-base/> а также видеоролики с описанием работы Программы на Youtube канале <https://www.youtube.com/channel/UCUeaLc-TUVEGb12Aki9q8dw/playlists>

8.2. Исполнитель по мере необходимости организует онлайн обучение Пользователей. С расписанием обучения можно ознакомиться <https://delai-delo.by/useful/> и при необходимости направлять вопросы для освещения на обучающих мероприятиях по адресу hello@delai-delo.by.

8.3. Исполнитель по мере необходимости вправе организовывать Оффлайн Обучение.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящие правила распространяются на всех без исключения пользователей программного обеспечения «Делай Дело».

9.2. В случае использования бесплатной версии программы, Ваши сообщения о проблемах с использованием программы будут рассмотрены, но у специалистов отсутствует обязанность отвечать по возникшей проблеме.

9.3. В случае если пользователь принял Отсутствующий функционал за Баг, в ответ на такое сообщениеспециалист направляет уведомление о переквалификации Обращения в «Предложение об улучшении», которое будет рассматриваться отдельно.

9.4. Специалист прилагает все возможные усилия к тому, чтобы дать понятный и полный ответ на сообщение об ошибке. Ответ предоставляется, когда специалист уверен в его верности и релевантности.

9.5. В случае если пользователь программы «Делай Дело» использует программу на основании Индивидуального тарифа, где предусмотрена поддержка по телефону и

другим каналам, он может получать телефонные консультации специалистов по возникшим у него Проблемам.