

Регламент работы службы поддержки HOSTLIFE

1. Термины и определения
2. Общие положения
3. Уровни обслуживания (SLA)
4. Круг решаемых задач
5. Порядок подачи и обработки обращений в службу поддержки
6. Оценка качества работы службы поддержки
7. Дополнительная информация

1. Термины и определения

- 1.1 **Провайдер** - компания ООО «Вайбо Проджект», предоставляющая полный спектр услуг хостинга под торговой маркой HOSTLIFE.
- 1.2 **Клиент** - прямой пользователь услуг провайдера, физическое или юридическое лицо, имеющее доступ к служебной области сайта провайдера (биллинг-аккаунту). Клиент пользуется услугами провайдера на основании Договора.
- 1.3 **Третьи лица** - физические или юридические лица, не являющиеся клиентами.
- 1.4 **Служба поддержки** - функциональное подразделение (отдел) компании, состоящее из специалистов службы поддержки, и руководителя службы поддержки. Деятельность службы поддержки регламентируется данным документом на уровне **SLA**.
- 1.5 **Каналы обращения в службу поддержки** - совокупность технических средств, которые могут использоваться клиентами и третьими лицами для получения поддержки:
 - Многоканальный телефон;
 - Internet Messaging (IM): веб-чат на сайте провайдера, ICQ, Skype;
 - Электронная почта (email);
 - Тикет-система (официальный способ обращения в службу поддержки, доступный только клиентам провайдера).Возможность использования каналов обращения в службу поддержки для различных уровней обслуживания (SLA) определяется данным регламентом.
- 1.6 **Техническая поддержка** - комплекс мероприятий, проводимых службой поддержки, направленных на обеспечение надлежащего технического обслуживания клиентов, функционирование сервисов, предоставляемых провайдером в рамках Договора на предоставление информационных услуг, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.
- 1.7 **Консультации** - комплекс мероприятий, проводимых службой поддержки, направленных на предоставление максимально подробной информации о предоставляемых провайдером услугах для клиентов и третьих лиц.

2. Общие положения

- 2.1 Служба поддержки оказывает техническую поддержку и консультации клиентам, и предоставляет только консультации касательно предоставляемых компанией услуг третьим лицам на основании данного регламента. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (**SLA - Service Level Agreement**).
- 2.2 Перед подачей обращения, подразумевающего техническую поддержку, необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в свободной документации, и воспользоваться поиском на справочных ресурсах провайдера -

FAQ, форуме и блоге. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме или блоге, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

- 2.3 Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки (не имеющих прямого отношения к услугам, предоставляемым провайдером, и их функционированию), необходимо адресовать соответствующим специалистам, в чьей компетенции эти вопросы находятся. Отношение вопроса к рамкам технической поддержки определяется службой поддержки провайдера, на основании SLA.
- 2.4 Хостинг-провайдер не оказывает услуг в области веб-дизайна, разработки сайтов, разработки какого-либо программного обеспечения по заказу клиента, и не оказывает поддержки по вопросам, относящимся к вышеуказанным областям.

3. Уровни обслуживания (SLA)

3.1 Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории заказанной клиентом услуги и/или категории проблемы.

Отношение вопроса к определенному уровню обслуживания (SLA) определяется службой поддержки провайдера.

3.2 Режим работы службы поддержки и обработки обращений.

Служба поддержки работает круглосуточно, в режиме 24/7, без перерывов, выходных и праздничных дней. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства технических инженеров или системных администраторов. Уровень критичности обращения определяется службой поддержки.

Служба поддержки не может гарантировать точного времени решения технической проблемы, с которой обращается клиент. Это обусловлено тем, что на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента на уточняющие вопросы, необходимость координации решения вопроса с партнерами провайдера (в некоторых случаях), временное отсутствие технических средств, необходимых для решения вопроса, и так далее. Время реакции определяется общей загрузкой службы поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по их получению. Реакция сотрудников службы поддержки на поступление дополнительной информации не может быть больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки. Необходимость обращаться в службу поддержки с уточнениями насчет сроков решения отдельного вопроса, или создавать сообщения по уточнению времени решения вопроса на форуме или внешних ресурсах отсутствует, поскольку это, как правило, не только не ускорит процесс решения проблемы, но создаст лишние факторы, которые могут замедлить этот процесс.

3.3 Служба поддержки обеспечивает следующие уровни обслуживания (SLA):

3.3.1. Консультации по предоставляемым услугам.

К данному уровню обслуживания относятся вопросы, прямо связанные с особенностями предоставляемых провайдером услуг, но не требующие технических действий со стороны специалистов. К уровню консультаций относятся: проверка соответствия выбранной клиентом услуги и его требований, аргументированная помощь в выборе подходящей услуги для третьих лиц, предоставление детализированной информации по услугам.

Данный уровень обслуживания доступен клиентам и третьим лицам (только при условии, что третье лицо планирует стать клиентом провайдера). Обращения принимаются по всем доступным каналам и обрабатываются в порядке очереди. Максимальное время реакции для консультаций по услугам - до 30 минут.

3.3.2. Консультации по общим вопросам.

К данному уровню обслуживания относятся консультации по вопросам, косвенно относящимся к услугам провайдера. Подобные консультации допустимы только для клиентов провайдера, после идентификации пользователя, как клиента.

Провайдер оставляет за собой право решения подобных вопросов на платной основе в рамках дополнительных услуг.

В некоторых случаях возможен отказ в предоставлении консультаций по общим вопросам. Время реакции для данного уровня обслуживания не регламентируется.

3.3.3. Стандартная техническая поддержка.

На данном уровне обслуживания рассматриваются и решаются проблемы, возникающие у клиентов при использовании услуг провайдера, и требующие вмешательства специалистов службы поддержки для их решения.

Пример: настройка хостинга или сервера для соответствия требованиям ПО, используемого клиентом, в том случае, если соблюдается техническое соответствие требований ПО и используемой клиентом услуги.

К данному уровню обслуживания относятся проблемы и вопросы, не имеющие критической важности для работы с услугами провайдера (предоставленная услуга функционирует в полной мере).

Обращения принимаются по всем каналам связи после идентификации пользователя как клиента компании, но сначала относятся к уровню консультаций по предоставляемым услугам (3.3.1). В случае, если специалистом службы поддержки заключено, что вопрос относится к уровню стандартной технической поддержки (3.3.3), а не к уровню консультаций, то вопрос переводится клиентом в официальный запрос посредством тикет-системы.

Провайдер оставляет за собой право отказа в решении вопроса в случае отсутствия официального запроса от клиента в тикет-системе.

Максимальное время реакции для данного уровня обслуживания - до 12 рабочих часов.

3.3.4. Оперативная техническая поддержка.

На данном уровне обслуживания рассматриваются и решаются проблемы, возникающие у клиентов при работе с услугами провайдера, и имеющие критическую важность (предоставленная услуга функционирует не в полной мере; сбой в работе услуги независимо от обстоятельств).

Пример: критический сбой в работе выделенного сервера, арендуемого

клиентом, отсутствие связи с сервером провайдера на стороне клиента, и т. д. Обращения принимаются по всем каналам связи. Возможно проведение первичной диагностики без официального запроса в тикет-системе. При необходимости, вопрос переводится клиентом в официальный запрос посредством тикет-системы.

Провайдер оставляет за собой право отказа в решении вопроса в случае отсутствия официального запроса от клиента в тикет-системе.

Максимальное время реакции для данного уровня обслуживания - до 30 минут при первичном обращении, и до 3х рабочих часов после перевода запроса в официальный.

4. Круг решаемых задач

4.1 Задачи, **решаемые** службой поддержки провайдера:

- Исправление проблем в работе системных сервисов на серверах виртуального хостинга при их возникновении: E-mail, MySQL, Apache, DNS, FTP, SSH, Cron.
- Исправление проблем в работе системных сервисов на серверах виртуализации (гипервизорах) при их возникновении.
- Предоставление информации клиентам касательно правильности настроек услуги.
- Обеспечение стабильности работы серверов публичных услуг - виртуального хостинга и VPS/VDS, даже ценой временного ограничения в предоставлении услуг отдельным клиентам, не соблюдающим соответствие проектов и услуг, или размещающим заведомо проблемные проекты (например подверженные DDOS-атакам).
- Уведомление клиентов об акциях, новостях, плановых технических работах путем регулярных рассылок.
- Блокировка аккаунтов пользователей без предварительного уведомления в случае нарушения условий Публичного Договора и/или Законодательства Украины.

4.2 Задачи, **не решаемые** службой поддержки провайдера:

- Выполнение операций, которые клиент может выполнить самостоятельно, имея доступ к контрольным панелям (биллинг-панель, панель управления хостингом или сервером). При этом, возможны консультации по работе с контрольными панелями в рамках SLA, определенного выше.
- Оказание поддержки по работе с услугами сторонних организаций, даже при условии, что клиент использует эти услуги параллельно с использованием услуг HOSTLIFE.
- Настройка программного обеспечения на компьютере клиента, консультации по настройке компьютера клиента, обучение по работе с компьютером и программным обеспечением.
- Ответы на посторонние вопросы, не несущие смысловой нагрузки и не имеющие отношения к услугам провайдера. При использовании нецензурной лексики или оскорблений сотрудников компании в обращениях возможен бессрочный отказ не только в поддержке, но и в предоставлении услуг.

5. Порядок подачи и обработки обращений в службу поддержки

5.1 Порядок обработки запросов.

- Техническая поддержка осуществляется на основании официальных запросов посредством тикет-системы.
- Запросы по каналам связи, отличным от тикет-системы, не являются официальными, и могут использоваться лишь для консультаций. Более подробная информация об уровнях поддержки приведена в разделе SLA данного регламента.
- Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Срок ответа может зависеть от сложности проблемы и степени загруженности отдела.
- Ответы на стандартные и часто задаваемые вопросы могут выдаваться в виде ссылок на справочные ресурсы провайдера: раздел «Вопросы и ответы», форум, блог, или на открытую документацию в сети Интернет.

5.2 Рекомендации к обращениям в службу поддержки:

- Перед подачей обращения желательно изучить доступную по данному вопросу информацию на справочных ресурсах провайдера: в разделе «Вопросы и ответы», на форуме и блоге. Если вопрос аналогичен ситуации, описанной на справочных ресурсах или открытой документации в сети Интернет, но требует дополнительного пояснения, необходимо приложить ссылку на исходный материал.
- Вопрос должен быть максимально детализирован. При обращении с проблемами технического характера желательно использовать технический язык, а также максимально точно и детально описывать проявления проблемы.

6. Оценка качества работы службы поддержки

Хостинг-провайдер HOSTLIFE уделяет большое внимание качеству работы службы поддержки и обеспечению высочайшего уровня обслуживания всех своих клиентов, поэтому мы будем благодарны за каждый отзыв о нашей работе.

6.1 Встроенные средства оценки обслуживания, предлагаемые провайдером:

- Модуль оценки ответа оператора в веб-чате (для консультаций);
- Модуль оценки ответа специалиста в тикет-системе (для официальных обращений);

6.2 Внешние средства оценки обслуживания:

- Клиенты могут отправить отзыв об обслуживании непосредственно руководству компании на емейл manager@hostlife.net, а также оставить отзыв на внешних ресурсах, с последующей передачей ссылки на отзыв провайдеру. Рассматриваются отзывы как касательно официальных обращений, так и обращений консультационного характера.

7. Дополнительная информация

Дополнительная информация об изменениях в регламенте работы службы поддержки вносится в данный документ незамедлительно. Информация об изменениях также публикуется на официальном сайте провайдера: <http://www.hostlife.net> в разделе Новости.