

## Терминдер және белгілеулер

**Регламент** – Еуразиялық Электрондық Порталдын (бұдан кейін – ЕЭП, Портал) техникалық қолдаудың қызмет көрсету Ережелерін реттемелеуші нақты құжат.

**Техникалық қолдау қызметі** – Порталдын жұмысқа қабілеттілігін қолдау бойынша консультациялық, ақпараттық-технологиялық және де басқа қызметтері.

**Портал тұтынушысы** (бұдан кейін - Тұтынушы) – порталда анықталған тәртіпте тіркелген, кәсіпкерлік қызметпен айналысатын жеке тұлға атынан немесе заңды тұлғаның атынан әрекеттеніп және мүддесіне өкілдік ететін жеке тұлға.

**Портал Мейманы** – Портал Тұтынушыларынан басқа, техникалық қолдауға жүгінген кез келген жеке тұлға.

**Анықтама орталығы** – электрондық түрде құрылған wiki.mitwork.kz мекенжайы бойынша орналасқан, оның ішінде өзіне Портал тұтынушыларымен жиі қойылатын сурақтарды және оларға жауаптарды (FAQ) жариялауды қамтатын, Порталмен жұмыс бойынша анықтамалық ақпаратының қоймасы.

**Өтініш, сұрату** – Портал тұтынушысынан техникалық қолдау қызметіне түскен ақпараттық хабар.

**Онлайн көмекші** – Портал тұтынушыларының өтініштерін өңдейтін онлайн-қызмет.

**Тұтынушыны сәйкестендіретін ақпарат** – Тұтынушының ЖСН, фамилиясы, аты және әкесінің аты, олардың атынан Тұтынушы әрекет ететін заңды тұлғаның БСН және атауы (егер Тұтынушы заңды тұлғаның атынан әрекеттеніп және мүддесіне өкілдік еткен жағдайда).

**Нұсқа** – Қолданбалы БЖ нұсқа нөмірі бойынша анықталатын Портал компоненті жағдайын жүзеге асыратын функционалды мүмкіндіктер бойынша белгіленген.

**Жобаларды басқару жүйесі** – қақтығыстарды автоматтандырылған өңдеу үшін арналған sup.mitwork.kz мекенжайы бойынша орналасқан Порталдын техникалық қолдаудың ақпараттық жүйесі.

## Жалпы ережелер

1. Осы Регламент Техникалық қолдау Қызметінің әрекетін реттеу, және де Порталдын жұмысқа қабілеттілігінің жоғарғы сапасын қолдау және оның тұтынушыларының консультациялық қолдауы бойынша жедел жұмыс жасау мақсатында өңделген;

2. Еуразиялық Электрондық Порталдын техникалық қолдау қызметі (бұдан кейін – Портал, ЕЭП) барлық мүдделі тараптарға Порталдын функционалдылығына қатысты консультациялық қолдауды көрсетеді. Техникалық қолдау шеңберінде, орнатылған қызмет көрсету деңгейіне сәйкес осы регламентпен анықталған сұрақтар шешіледі (SLA – Service Level Agreement).

3. Барлық өтініштер әртүрлі қызмет көрсету деңгейіне топтастырылады (SLA). Қызмет көрсету деңгейі өтініштерді өңдеу уақытынан айырмашылығы бар (және **басқа**

параметрмен) және клиенттің категориясына және/немесе өтініштің категориясына байланысты. Келесі қызмет көрсету деңгейі ұсынылады:

- Базалық - Портал Тұтынушылары және Портал Меймандарының техникалық қолдауы тегін жүзеге асырылады.
- VIP service – шарт қатынастарына сәйкес дербес техникалық қолдау ақылы түрде жүзеге асырылады.

4. Өтініштердің санаты:

- Кеңес – телефон арқылы кеңес және support@mitwork.kz поштасына электрондық хат, онлайн көмекші арқылы қолдану Ережелеріне сай техникалық қолдау қызметі қызметкерінің Келушімен портал функциялары бойынша тілдесу.
- Қате, істеліп бітпеген - Порталды қолдану Ережесінде көрсетілген функцияларды Порталмен орындамау немесе дұрыс орындамау.

5. Техникалық қолдау қызметінің жұмыс уақыты - 9:00-ден 18:00–ге дейін Астана уақыты бойынша жұмыс күндері.

6. Бір топ шешілетін мәселе:

**Техникалық қолдау шеңберінде келесі сұрақтар шешіледі:**

- Порталдың функционалы жұмыстары бойынша кеңестер беріледі.
- Порталдың функционалын жетілдіру бойынша ұсыныстар қабылданады.
- Портал жұмысына қажет шеттегі бағдарламалық өнімді таңдау бойынша жалпы кеңестер беріледі.
- Қателер және істеліп бітпегендерді қабылдау және өңдеу. Қате, істеліп бітпегеннің бар болу фактісін анықтау мақсатында диагностика жасалады. Өтініш, қиындығына байланысты, диагностика барысында немесе Порталдың кейінгі жаңартылған нұсқасында жойылады.

**Техникалық қолдау шеңберінде келесі сұрақтар шешілуге ЖАТПАЙДЫ:**

- Шеттегі жасаушылардың қосымша бағдарламалық өнімдерін орнату бойынша кеңес берілмейді.
- Тұтынушының жұмыс орнының диагностикасы жасалмайды.
- Интернетті қосу мәселесі, прокси арқылы қосуды баптау мәселесі шешілмейді.
- Қазақстан Республикасының заңнамалы актілерінің бағалау және методологиялық түсіндіру.
- Үшінші тұлғалардың әрекеттерін бағалау және түсіндіру.

## **Техникалық қолдауға жүгіну тәсілдері**

7. Жүгіну бастамашы болып Порталдың тұтынушысы/Портал мейманы болады.

8. Категорияға байланысты тұтынушылардың өтініштері техникалық қолдау Қызметіне келесі байланыс құралдары арқылы түседі:

- Порталда орналасқан онлайн көмекші (ұсынбалы тәсіл);
- Электрондық пошта support@mitwork.kz;
- «MITWORK» ЖШС атына ресми хат;
- Портал қақтығысын басқару Жүйесі арқылы кері шақыру тапсырысы – тек SLA деңгейлі VIP үшін.
- Портал қақтығысын басқару Жүйесі арқылы өтініштерді тіркеу – тек SLA деңгейлі VIP үшін.

9. Өтінішті шешу кейінге қалдыруға мүмкін және/немесе шешілмегені мүмкін, егер:

- өтінішті шешу үшін тұтынушы жеткілікті ақпарат бермеген;
- өтініштің мағынасын түсінуге мүмкін емес;
- сұрақта балағат, немесе қорлаушы сөйлемдер бар;
- сұрақ техникалық қолдау қызметінің құзыретіне жатпайды.

## Техникалық қолдауға жүгіну Ережесі:

10. Техникалық қолдау қызметіне жүгіну алдында жүгіну мағынасы бойынша қолжетімді ақпаратты FAQ, Анықтау орталағының құжаттарында танысуға қажет. Егер ақпарат Портал бойынша құжаттарда немесе FAQ, тиісті тарауындағы сипатталған жағдайларға ұқсас болып, бірақ қосымша түсіндіруді талап етсе, бастапқы құжатқа немесе FAQ тарауына сілтемені көрсету қажет.

11. Жүгіну кезде тұтынушыны сәйкестендіретін мәліметті көрсету қажет. Сәйкестендіретін мәліметті көрсетуге бас тартқан жағдайда техникалық қолдау қызметінің қызметкері консультациялық қызметтерді ұсынудан бас тартуға құқылы.

12. Сұрақты сапалы және шапшаң шешуге қажет:

- сұрақты анық тұжырымдау;
- әрекеттердің реттілігін сипаттау;
- қатенің скриншотын немесе оның қатынасындағы сұрақ тұындайтын жобаны қосуға;
- сұрақты жіберген Тұтынушының байланыс деректемелерін көрсетуге.

13. «Қате, істеліп бітпеген» категориясындағы өтініштер үшін пайда болу себептерінің диагностикасы жасалады, Өтініштің бастапқылығы анықталады, оның шешімі ізделіп және Өтініштер бойынша мәселелерді жоюға барлық қажетті әрекеттер жасалады. Өтінішке бірегей тіркеу нөмірі беріледі. Келешекте тіркеу нөмірі Өтінішті бір мағыналы сәйкестендіру үшін қызмет етеді.

14. Техникалық қолдаудың стандартты жиы қойылатын сұрақтарға жауаптары Анықтаушы орталықтың тиісті тарауына сілтеме ретінде берілуге мүмкін.

15. Қосымша ақпаратты алу қажет болған жағдайда техникалық қолдаудың қызметкері жетіспейтін ақпаратты Тұтынушыдан сұрауға құқылы. Тұтынушыдан сұрату бойынша кері байланыстың 8 сағат бойын болмаған жағдайда Оператор сұратуды «клиенттен жауап келмеді» деген тұжырымдамамен аяқтап және осы сәтке жасалған әрекеттерді көрседі.

16. Тұтынушы және техникалық қолдау Қызметі Қызметкерінің тілдесуі сыпайы, көпшілік мақұлдаған әдеп үлгілер және сөйлеу мәдениетіне сәйкес болу қажет. Балағат сөздерге және қорлауға ешбір жағдайда жол берілмейді. Бұл тармақ Тұтынушымен

бұзылған жағдайда техникалық қолдау Қызметінің Қызметкері болған оқиғаны өзінің тікелей бастығына хабарлап техникалық қолдау бойынша қызмет көрсетуді дереу тоқтатуға құқылы. Осы тармақ техникалық қолдау Қызметінің Қызметкерімен бұзылған жағдайда Тұтынушы болған оқиға туралы QA@mitwork.net мекенжайы бойынша электрондық хат жазу арқылы техникалық қолдаудың сапасын бақылау қызметіне хабарлауға құқылы.

17. Техникалық қолдау қызметі сұрақтарды сапалы және жедел шешу үшін үшінші тұлғаларды жұмылдыруға құқылы.

## Қызмет көрсету деңгейі - SLA

### Қызмет көрсету деңгейі - базалық

- онлайн-көмекші арқылы өтінішке бірінші жауап беру уақыты – 15 минуттан көп емес;
- басқа арналар арқылы өтінішке бірінші жауап беру уақыты – 1 жұмыс күннен көп емес;
- суратуды жабуға уақыт – 2 жұмыс күн;

### Техникалық қолдауды көрсету тәсілдері:

- онлайн көмекші арқылы тілдесу;
- онлайн –көмекші арқылы шақыру;
- электрондық пошта арқылы.

### Ұсынылатын қызметтер тізімі:

- порталдың функционалдығы бойынша кеңестер;
- Порталда жұмысқа қажетті шеттегі бағдарламалық өнімдерді таңдау бойынша кеңестер;
- порталдың функционалдығын жетілдіру бойынша ұсыныстарды қабылдау;
- Анықтама орталығына және FAQ тарауына қолжетімділік;
- үйретуші бейне хабарға қолжетімділік.

### Қызмет көрсету деңгейі – VIP

- онлайн-көмекші арқылы өтінішке бірінші жауап беру уақыты – 15 минуттан көп емес;
- өтінішке бірінші жауап беру уақыты — 2 жұмыс сағатынан көп емес, берілген бастапқылыққа байланысты (бастапқылық туралы ақпарат төменгі кестеде көрсетілген);
- суратуды жабуға уақыт – 1 жұмыс күн, ресми хаттармен жіберілген өтініштерді қоспағанда;

Өтініштің басымдылығына байланысты бірінші жауаптын уақыты

Басым	Кері қоңырау	Қатені/ істеліп бітпегенді тіркеу
-------	--------------	-----------------------------------

Қалыпты	2 жұмыс сағат	2 жұмыс сағат
Жедел	1 жұмыс сағат	1 жұмыс сағат
Дереу	30 минут	30 минут

#### Техникалық қолдауды көрсету тәсілі

- базалық қызмет көрсету деңгейі өтініштерінің барлық тәсілдері;
- жобаларды басқару Жүйесі арқылы кері шақыруға сұрату;
- жобаларды басқару Жүйесі арқылы Порталдың қате/ істеліп бітпеген туралы сұратуды тіркеу;
- ТҚ көрсету қосымша арналары (Тапсырыс берушінің компьютерлеріне алстағы қолжетімділік арқылы).

#### Ұсынылатын қызметтердің тізімі:

- базалық қызмет көрсету деігейінің барлық қызметі;
- Портал функционалдығының қатесін/істеліп бітпегенді жою және жұмыспен өтеуі;
- техникалық қолдау қызметінің белгілі қызметкерін компанияға бекіту;
- компания қызметкерлерімен «қысқа-оқыту» жүргізуге;
- БЖ-ны Тапсырыс берушінің міндеттеріне баптау және бейімделу.

18. Өтініштерді өңдеу мерзімі техникалық қолдаудың жалпы жүктеуімен анықталады және регламентте ұсынылған мерзімдерден аз болуы мүмкін. Кейбір жағдайларда сұрақтардың шешімдері іс жүзінде сұрақтарды алған бойы бірден немесе клиенттер немесе жүйені тұтынушылардан қосымша ақпаратты бірден алғанда іске асырылады.

19. Өтініштер техникалық қолдау қызметіне түскеніне қарай өңделеді. Өтініштердің өңдеудің ең ұзақ мерзімі сайланған қызмет көрсету деңгейіне байланысты. Шешу мерзімі өтініштің сыншылдығына, шешілетін мәселенің қиындығына байланысты болуы мүмкін.

20. Жүгіну басымдылығы техникалық қолдаудың Операторымен анықталады.

21. VIP қызмет көрсету деңгейлі Тұтынушылардың өтініштерін өңдеуі Базалық қызмет көрсету деңгейінен басымды болады.

22. Жедел араласу немесе өңдеу бөлімінің мамандарының кеңесін талап ететін сыншылдығы жоғарғы деңгейлі өтініштер кезектен тыс өңделуге мүмкін.

23. Сонымен бірге функционалдығы бар Порталды қолданумен шешуге мүмкін емес сұрақтар шешу үшін Порталдың келесі жаңартуын шығаруымен өңдеу бөліміне беріледі. Жаңартуды шығару мерзімі мәселенің диагностика барысында анықталады және де Порталдың нұсқасын шығару жалпы жоспарына сай.

24. Техникалық қолдау қызметі өтініштердің өңдеу мерзіміне кепіл бере алмайды.

## Қосымша ақпарат

25. «MITWORK» компаниясы техникалық қолдау қызметінің сапасына және жеделділігіне көтеріңкі көңіл бөледі. Айрықша анық және жедел жауап үшін

техникалық маманға жүгіну алдында біз сіздерден сіздің жағдай Анықтама орталағында баяндалған болғанын тексеруді өтінеміз, ал жүгінгенде - мәселені барынша толығымен және анық баяндауға. Егер, сіздің пікіріңіз бойынша , сіздің өтінішіңіз тым ұзақ өңделсе немесе сізге әділетсіз техникалық қолдау қызметін көрсетуге бас тартса, және де техникалық қолдау Қызметінің жұмысы туралы жағымды немесе жағымсыз пікір болғанда, біз сіздерден QA@mitwork.net электрондық мекенжайы бойынша тиісті хат жолдауды сұраймыз.