

**Регламент сопровождения Программы для ЭВМ  
«Безбумажный офис F.Doc»**

## Сервис

Программа для ЭВМ «Безбумажный офис F.Doc».

## Клиенты Сервиса

Клиентами Сервиса являются юридические лица или индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации, и их клиенты (Банки, Организации и их Клиенты).

## Линии технологического сопровождения Сервиса

1. **Первая линия:** «Контакт-центр». Контакт-центр оказывает консультации только по определенным вопросам/типovým сценариям. Сложные или нетиповые вопросы, а также экстренные обращения банков в нерабочее время будут перенаправлены во вторую линию (Службу сопровождения).  
*Режим работы и контакты:* круглосуточно (24x7), по телефону 8-495-925-9500.
2. **Вторая линия:** «Служба сопровождения». Производит оказание консультаций и решение запросов поступивших от сотрудников Банков/Организаций, оказывает помощь в решении сложных запросов, поступивших в Первую линию сопровождения.

*Режим работы и контакты:*

Регистрация обращений доступна круглосуточно через систему регистрации запросов: <https://support.fdoc.online> или e-mail [support@fdoc.online](mailto:support@fdoc.online).

Для использования системы регистрации запросов Банку/Организации необходимо предварительно передать по электронной почте в Службу сопровождения следующую информацию:

- Банк/Организация,
- ФИО сотрудников и их адреса электронной почты,
- Желаемый логин для каждого сотрудника в системе регистрации запросов,
- Уровень доступа для каждого сотрудника: *общий доступ* - сотрудники видят все запросы от всех сотрудников банка или *индивидуальный доступ* - сотрудники видят только свои запросы.

Сотрудники Службы сопровождения доступны по единому телефону **+7-(383)-336-49-49, +7-(495)-780-50-12 (внутренний 5643)**. Обработка и решение запросов проводится с **05:00 до 18:00** по московскому времени в рабочие дни.

## Оформление запроса в Службу сопровождения

Для повышения эффективности обслуживания клиентов банков/организаций и повышения скорости работы Службы сопровождения, сотрудникам банка/организации необходимо указывать следующую информацию в запросе:

1. **В каком продукте проводилась операция или произошел инцидент:** F.Doc (указать на стороне клиента или организации), PGate (шлюз paperless-gate-client-abs). Эти продукты также доступны для выбора в поле "Компоненты".
2. **Какое действие выполнялось:** Банк/Организация: открытие веб-страницы F.Doc, отправка документов на подпись, аннулирование документов, повторная отправка ссылки, печать документов, просмотр журнала действий с документом и т.п. Клиент: открытие страницы F.Doc, ввод OTP-кода, подписание документов, просмотр документов, отклонение документов и т.п.
3. Точная последовательность действий и описание, на каком этапе произошла ошибка или неточность работы системы.

4. Данные клиента или лица работающего в системе (ФИО, номер телефона, модель телефона, браузер и т.п.)
5. Скриншот с указанием точного времени возникновения ошибки, как выглядит проблема на экране, какие данные вводятся клиентом.
6. Описание ожидания того, как должно работать правильно. Или какие данные ожидаются.
7. При недоставке сообщения PUSH или SMS: номер телефона, модель телефона, дата/время совершения операции.

#### **Обработка запросов в Службе сопровождения**

- При работе с запросами все обращения регистрируются в системе учета запросов <https://support.fdoc.online> где сотрудники Банка/Организации, имеющие свой логин и пароль, могут контролировать ход выполнения работ, комментировать созданные ими запросы, обмениваться данными и файлами со Службой сопровождения.
- В случае, если запрос поступил не от Банка/Организации, а напрямую от клиента Банка/Организации, то исполняющий запрос сотрудник Службы сопровождения при обработке запроса может включить в наблюдатели за ним ответственных сотрудников Банка/Организации (список сотрудников предоставляет Банк/Организация). При необходимости, сотрудник Службы сопровождения получает дополнительную информацию или задает уточняющие вопросы сотруднику Банка/Организации, клиенту Банка/Организации, представителям других Сервисов и продуктов ГК ЦФТ или внешним партнерам ГК ЦФТ (Операторы Сотовой Связи, Интернет-провайдер и т.д.) либо указывает в комментарии к запросу, что ответ по запросу клиента Банка/Организации должен предоставить сотрудник Банка/Организации.
- В процессе работы над запросами их класс и тип могут изменяться сотрудником Службы сопровождения или сотрудником Банка/Организации с обязательным указанием причины.
- Сроки выполнения запросов могут быть увеличены сотрудником Службы сопровождения в связи с необходимостью получения данных от Банка/Организации, клиента Банка/Организации, других Сервисов ГК ЦФТ или внешних партнеров ГК ЦФТ с обязательным указанием причин в системе регистрации запросов.

#### **Статусы обработки обращения в Системе регистрации запросов**

- статус «**Назначен**» - Запрос назначен на ответственного сотрудника
- статус «**В работе**» - Ведется работа над запросом
- статус «**Решен**» - Запрос решен (при необходимости работы по запросу могут быть возобновлены в течении 14 дней).
- Дополнительный статус «**Ожидает**» - проставляется сотрудником Службы сопровождения в случае необходимости получения дополнительной информации (или других событий) от Банка/Организации, клиента Банка/Организации, других Сервисов (партнеров). После получения нужной информации, запрос переводится в статус «**В работе**».
- статус «**Закрыт**» - Запрос закрыт (конечный статус запроса).

*Закрытие запроса производится в следующих случаях:*

- после подтверждения клиентом или сотрудником Банка/Организации факта решения запроса
- для запросов от клиентов Банка/Организации – запрос автоматически считается закрытым при наличии предоставленного решения, если через 2 недели ожидания подтверждение от автора не было получено

- если запрос поступил от сотрудника Банка/Организации, был переведен в статус «Ожидает» от Банка/Организации и находится в нем более 2 недель.

## Сообщения о плановых работах и авариях на стороне Банка/Организации

**E-mail [support@fdoc.online](mailto:support@fdoc.online) - о плановых работах**

**E-mail [alert@fdoc.online](mailto:alert@fdoc.online) - об аварийных ситуациях**

1. В случае **плановых** работ, проводимых Банком/Организацией и влияющих на работу сервиса "Безбумажный офис F.Doc", необходимо отправлять уведомление на специальный email-адрес [support@fdoc.online](mailto:support@fdoc.online)

Например, к таким работам относятся обновление внутренней системы банка/организации с остановкой шлюза PGate, конфигурирование серверного или сетевого оборудования и т.д.

Также необходимо дублировать на данный e-mail запросы в службу сопровождения о наличии аварийных ситуаций, блокирующих работу сервиса .

В сообщениях просим обязательно указывать контакты сотрудников Банка/Организации, ответственных за проведение плановых работ и устранение аварийных ситуаций.

2. В случаях **экстренных** внеплановых работ или **авариях**, влияющих на работу сервиса "Безбумажный офис F.Doc", необходимо отправлять уведомление на специальный email-адрес [alert@fdoc.online](mailto:alert@fdoc.online)

## Сообщения о плановых работах и авариях на стороне Сервиса

В случае проведения плановых работ, информация о них заблаговременно публикуется в телеграм-канале <https://t.me/+8wMPhzMKDdQzMmZi> с указанием времени проведения и планируемом простое Сервиса.

### Типы запросов при обращении в Службу сопровождения

| Типы запроса  | Классы запроса  | Первая реакция/Решение   |
|---------------|---|--|
| <b>Ошибка</b> | <p><b>Приоритет «Блокирующий»</b></p> <p>Обращения сотрудников Банков/Организаций по ситуациям, блокирующим предоставление сервиса клиентам в основном функционале, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Остановка работы шлюза по доставке документов в/из Внутренней системы банка/организации</li> <li>• Невозможность отправить документ (не открывается web сотрудника, ошибка на одном из этапов обработки документа/пакета документов (подписание, отправка, аннулирование)).</li> <li>• Массовые обращения клиентов Банков/Организаций по блокированию работы основного функционала, например: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Подписание документов.</li> </ul> </li> </ul> | <p>1 час / 8 часов (<i>срок решения в нерабочее время увеличивается на 2 часа</i>)</p> <p>Соблюдение сроков возможно при условии дублирования информации об инциденте на специальный email-адрес <a href="mailto:alert@fdoc.online">alert@fdoc.online</a>.</p> <p><i>Решение запроса в данном случае - восстановление работоспособности (в том числе обходным способом или с использованием временного решения).</i></p> |

| Типы запроса                | Классы запроса  | Первая реакция/Решение  |
|-----------------------------|---|---|
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Скачивание и просмотр документов.</li> <li>○ Доставка SMS со ссылками на документы и разовыми секретными паролями.</li> </ul> <p><b>Приоритет «Критический»</b></p> <p>Обращение сотрудников Банков по нештатной работе Сервиса, не затрагивающей основной функционал, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Медленная доставка документов из Внутренней системы банка/организации в платформу Безбумажный офис F.Дос.</li> <li>• Массовые обращения клиентов Банков/Организаций по блокированию работы неосновного функционала, например: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Отклонение документов.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Приоритет «Обычный»</b></p> <p>Другие обращения, не относящиеся к классам «Блокирующий» и «Критический»</p> | <p>2 рабочих часа / 2 рабочих дня</p> <p><i>Решение запроса в данном случае - восстановление работоспособности (в том числе обходным способом или с использованием временного решения).</i></p> <p>1 рабочий день / 30 рабочих дней</p> |
| <b>Консультация</b>         | <p><b>Приоритет «Критический»</b></p> <p>Обращения сотрудников Банка/Организации, связанных с дальнейшим ограничением предоставляемого сервиса клиентам Банка/Организации, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Перенастройка шлюза PGate после его обновления и/или системного окружения</li> </ul> <p><b>Приоритет «Обычный»</b></p> <p>Обращения сотрудников Банков, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультации по работе шлюза / web</li> <li>• Взаимодействие со смежными системами (Внутренней системы банка/организации и др.)</li> </ul>   | <p>4 рабочих часа / 1 рабочий день</p> <p>1 рабочий день / 5 рабочих дней</p>   |
| <b>Запрос на исполнение</b> | <p><b>Приоритет «Обычный»</b></p> <p>Обращения сотрудников Банков/Организаций по штатным изменениям данных в системе, например:</p>   | <p>1 рабочий день / 3 рабочих дня</p>   |

| Типы запроса               | Классы запроса  | Первая реакция/Решение   |
|----------------------------|---|--|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Регистрация сотрудников Банка/Организации в «Безбумажный офис F.Doc»</li> <li>• Изменение регистрационных данных Банка/Организации</li> <li>• Выгрузка данных (документы, файлы подписи и журналы действий пользователей)</li> </ul> |  |
| <b>Запрос на доработку</b> | <p><b>Приоритет «Обычный»</b></p> <p>Пожелание Банков/Организаций по улучшению интерфейса, добавлению нового функционала.</p>   | 5 рабочих дней / Информация о сроке решения сообщается дополнительно |