Техникалық қолдау қызметіне өтініш білдіру регламенті

image-1653891242429.png

Соңғы редакция: 2022 жылғы 01 маусым

ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТІНЕ ӨТІНІШ БІЛДІРУ РЕГЛАМЕНТІ

Терминдер мен белгілер

Регламент – E-SAUDA (бұдан әрі – Портал, E-SAUDA) техникалық қолдау қызметтерін көрсету қағидаларын регламенттейтін осы құжат;

Техникалық қолдау қызметі – Порталдың жұмыс қабілеттілігін қолдау бойынша консультациялық, ақпараттық-технологиялық және өзге де қызметтер көрсету;

Портал пайдаланушысы (бұдан әрі – Пайдаланушы) – белгіленген тәртіппен Порталда тіркелген заңды тұлғаның атынан немесе кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғаның атынан мүддесін білдіретін және әрекет ететін жеке тұлға;

Портал қонағы – Портал пайдаланушыларын қоспағанда, техникалық қолдауға жүгінген кез келген жеке тұлға;

Анықтама орталығы – Порталмен жұмыс бойынша, оның ішінде портал пайдаланушысы жиі қоятын сұрақтар және оларға жауаптар (FAQ) айдарын қамтитын, электрондық түрде қалыптастырылатын анықтамалық ақпаратты сақтау орны;

Өтініш, сұрау салу – Портал пайдаланушысынан техникалық қолдау қызметіне келіп түскен ақпараттық хабарлама;

Онлайн көмекші – Портал пайдаланушыларының өтініштерін өңдеудің онлайн-сервисі;

Пайдаланушыны сәйкестендіретін ақпарат – пайдаланушының ЖСН, тегі, аты және әкесінің аты, БСН және пайдаланушы атынан әрекет ететін заңды тұлғаның атауы (егер

пайдаланушы мүдделерін білдіретін және заңды тұлғаның атынан әрекет ететін жағдайда);

Нұсқа – іске асырылатын функционалдық мүмкіндіктер бойынша қолданбалы БҚ нұсқасының нөмірі бойынша айқындалатын Портал компонентінің тіркелген жай-күйі;

Жобаларды басқару жүйесі – инциденттерді автоматтандырылған өңдеуге арналған Порталды техникалық қолдаудың ақпараттық жүйесі;

E-SAUDA – (бұдан әрі – E-SAUDA, Портал), электрондық сауда-саттық жүйесі;

Электрондық құжат – ақпарат электрондық-цифрлық нысанда ұсынылған және электрондық цифрлық қолтаңба арқылы куәландырылған құжат;

Электрондық цифрлық қолтаңба – электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық символдар жиынтығы. Электрондық цифрлық қолтаңба қол қоюшы тұлғаның өз қолымен қойған қолтаңбасына тең және «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-II Заңына сәйкес шарттар орындалған кезде бірдей заңдық салдарға әкеп соғады;

Иесі және операторы (бұдан әрі – Оператор) – «E-SAUDA» ЖШС, E-SAUDA иеленетін, порталда ақпаратты орналастыруды және алмасуды жүзеге асыруға уәкілетті тұлға;

E-SAUDA қатысушысы – Куәландырушы орталық тіркеу куәлігінің иелерін мәлімдеу құқығын берген электрондық құжаттарды жинау, өңдеу, сақтау, беру, іздеу және тарату процестеріне қатысатын жеке немесе заңды тұлға немесе лауазымды адам;

Тіркеу куәлігі – электрондық цифрлық қолтаңбаның «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-II Заңында белгіленген талаптарға сәйкестігін растау үшін куәландырушы орталық беретін қағаз жеткізгіштегі құжат немесе электрондық құжат;

Тіркеу куәлігінің иесі – атына тіркеу куәлігі берілген, тіркеу куәлігінде көрсетілген ашық кілтке сәйкес келетін жабық кілтті заңды түрде иеленетін жеке немесе заңды тұлға;

Портал пайдаланушысы – E-SAUDA-да тіркелген және/немесе Портал қызметтерін пайдаланатын кез келген жеке тұлға және/немесе заңды тұлғаның, филиалдың, өкілдіктің уәкілетті өкілі;

E-SAUDA электрондық сервистері (бұдан әрі – ЭС) – электрондық құжаттарды қалыптастыруды, өңдеуді, келісуді, қол қоюды және алмасуды қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін E-SAUDA құралдарына/функцияларына қол жеткізуді қамтамасыз ететін сервистер;

Портал қатысушысының әкімшісі – қатысушының атынан Порталда тіркелген, осы қатысушының қалған пайдаланушыларының өкілеттіктерін Порталда айқындау мүмкіндігі бар пайдаланушы;

E-SAUDA пайдалану қағидалары – https://e-sauda.com мекенжайы бойынша орналасқан E-SAUDA электрондық порталын пайдалану шарттарын, ережелерін, порталдағы жұмыс тәртібін белгілейтін осы құжат/осы Қағидалар.

Аутентификаттау – Қазақстан Республикасы Ұлттық куәландырушы орталығының (бұдан әрі – ҚР ҰКО) тіркеу куәлігі (сертификаты) арқылы пайдаланушының жеке басының түпнұсқалығын растау рәсімі;

Авторландыру – пайдаланушының E-SAUDA немесе E-SAUDA функционалды модуліне кіру құқығын тексеру рәсімі;

Жеке кабинет – пайдаланушыға қол жеткізу деңгейіне сәйкес E-SAUDA-да ақпаратқа қол жеткізуге және әрекеттерді орындауға мүмкіндік беретін жұмыс бөлімі;

Құжаттың электронды көшірмесі – электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған, түпнұсқа құжаттың түрін және ақпаратын (деректерін) электрондық-цифрлық нысанда толығымен көрсететін құжат;

Электрондық құжаттың қағаз көшірмесі – электрондық түпнұсқадан ақпаратты (деректемелер деректерін) шығару арқылы алынған, электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін пайдалана отырып жасалған, электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған түпнұсқа электрондық құжаттың ақпаратын толық көрсететін және осы құжатты куәландыруға өкілеттігі бар тұлға куәландырған қағаз жеткізгіштегі құжат;

Электрондық құжаттың түпнұсқасы – бастапқыда электрондық құжат форматында қалыптастырылған және қағаздағы бастапқы түпнұсқасы жоқ, электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін пайдалана отырып жасалған, электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған (қол қойылған) құжат;

Электрондық құжат форматы – оның негізінде электрондық құжат қалыптастырылған электрондық хабарламаның мазмұндық бөлігінің құрылымы;

Электрондық цифрлық қолтаңба құралдары – электрондық цифрлық қолтаңбаны жасау және оның төлнұсқалығын тексеру үшін пайдаланылатын бағдарламалық және техникалық құралдар жиынтығы;

Ақпаратты криптографиялық қорғау құралы – криптографиялық түрлендіру алгоритмдерін, кілттерді генерациялауды, қалыптастыруды, бөлуді және басқаруды іске асыратын құрал;

Негізгі тасығыш – электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық (құпия) кілтін қамтитын ақпарат тасығыш;

Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығы – «Электрондық үкіметтің», мемлекеттік және мемлекеттік емес ақпараттық жүйелердің қатысушыларына қызмет көрсететін куәландырушы орталық.

ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Осы Регламент техникалық қолдау қызметінің жұмысын реттеу, сондай-ақ Порталдың жұмыс қабілеттілігінің жоғары сапасын қолдау және оны пайдаланушыларды консультациялық қолдау бойынша жұмыстарды жедел орындау мақсатында әзірленді.
2. E-SAUDA электрондық сауда-саттық порталын (бұдан әрі – Портал, E-SAUDA) техникалық қолдау қызметі барлық мүдделі тараптарға Порталдың функционалдығы бөлігінде консультациялық қолдау көрсетеді. Техникалық қолдау шеңберінде қызмет көрсетудің белгіленген деңгейлеріне (SLA – Service Level Agreement) сәйкес осы регламентте айқындалған мәселелер шешіледі.

3. Барлық өтініштер әртүрлі қызмет көрсету деңгейлеріне (SLA) жіктеледі. Қызмет көрсету деңгейлері айналымды өңдеу уақытымен (және басқа параметрлермен) ерекшеленеді және клиенттің санатына және/немесе айналым санатына байланысты болады. Қызмет көрсетудің келесі деңгейлері ұсынылады:

- Портал қонақтары мен пайдаланушыларына базалық-техникалық қолдау тегін көрсетіледі.
- VIP service – жеке техникалық қолдау шарттық қатынастарға сәйкес ақылы негізде жүзеге асырылады.

4. Өтініш санаттары:

- Консультация – Пайдалану қағидаларына сәйкес онлайн көмекші, support@e-sauda.kz поштасына электрондық хат жіберу, телефонмен кеңес беру арқылы техникалық қолдау қызметі қызметкерінің келушімен Портал функцияларының жұмыс істеу мәселелері бойынша онлайн қарым-қатынасы.
- Қате, жете жұмыс істемеу – Порталды пайдалану қағидаларында көрсетілген функцияларды Порталдың орындамауы немесе дұрыс орындамауы.

5. Техникалық қолдау қызметінің жұмыс уақыты – жұмыс күндері Нұр-Сұлтан қаласының уақыты бойынша 9:00-ден 18:00-ге дейін.
6. Шешілетін мәселелер шеңбері;

Техникалық қолдау аясында келесі мәселелер шешіледі:

- Портал функционалының жұмысы бойынша кеңес беріледі.
- Порталдың функционалын жетілдіру бойынша тілектер қабылданады.
- Онда Порталда жұмыс істеу үшін қажетті бөгде бағдарламалық өнімдерді таңдау бойынша жалпы кеңестер беріледі.
- Қателіктер мен кемшіліктерді қабылдау және өңдеу. Диагноз қатенің, кемшіліктің болу фактісін анықтау үшін жасалады. Күрделілігіне қарай жүгіну диагностикалау процесінде немесе Портал нұсқаларының кейінгі жаңартуларында жойылады.

Техникалық қолдау шеңберінде мынадай мәселелер шешілмейді:

- Бөгде әзірлеушілердің қосымша бағдарламалық өнімдерін орнату бойынша консультация жүргізілмейді.
- Пайдаланушының жұмыс орнын диагностикалау жүргізілмейді.
- Интернет байланысы, прокси арқылы қосылысты орнату мәселелері шешілмейді.
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамалық актілерін әдіснамалық түсіндіру және бағалау.
- Үшінші тұлғалардың іс-әрекеттерін түсіндіру және бағалау.

ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ЖҮГІНУ ТӘСІЛДЕРІ

7. Өтініштің бастамашысы Портал пайдаланушысы/Портал қонағы болады.
8. Пайдаланушылардың өтініштері санатына қарай техникалық қолдау қызметіне келесі коммуникация құралдары бойынша түседі:

- Порталда орналасқан онлайн көмекші (ұсынылатын тәсіл);
- электрондық пошта support@e-sauda.kz;
- «E-SAUDA» ЖШС атына ресми хат;
- Портал инциденттерін басқару жүйесі арқылы кері шақыруға тапсырыс беру – тек SLA VIP деңгейі үшін;
- Портал инциденттерін басқару жүйесі арқылы өтініштерді тіркеу тек SLA VIP деңгейіне арналған.

9. Өтініш шешімі кейінге қалдырылуы мүмкін және / немесе шешілмеуі мүмкін, егер:

- пайдаланушы өтінішті шешу үшін жеткілікті ақпарат берген жоқ;
- айналымның мағынасын түсіну мүмкін емес;
- сұрақта әдепсіз немесе қорлайтын сөздер бар;
- мәселе техникалық қолдау қызметінің құзыретіне жатпайды.

ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ЖҮГІНУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

10. Техникалық қолдау қызметіне өтініш берер алдында анықтама орталығының, FAQ құжаттамасында жүгіну тақырыбы бойынша қолжетімді ақпаратты зерделеу қажет. Егер өтініш Портал бойынша құжаттамада немесе тиісті FAQ айдарында сипатталған жағдайларға ұқсас болса, бірақ қосымша түсіндіруді талап етсе, бастапқы құжатқа немесе FAQ айдарына сілтемені көрсету керек.
11. Жүгінген кезде пайдаланушыны сәйкестендіретін ақпаратты көрсету қажет. Сәйкестендіруші ақпаратты ұсынудан бас тартылған жағдайда техникалық қолдау қызметі қызметкерінің консультациялық қызметтер көрсетуден бас тартуға құқығы бар.

12. Мәселені сапалы және жедел шешу үшін:

- мәселені нақты тұжырымдау;
- әрекеттер тізбегін сипаттау;
- сұрақ туындайтын қатенің скриншотын немесе жобаны қосыңыз;
- сұрақ жіберген пайдаланушының байланыс деректерін көрсету керек.

13. «Қате, кемшілік» санатына жүгіну үшін пайда болу себебіне диагностика жүргізіледі, өтініштің басымдылығы анықталады, оның шешімі ізделеді және жүгіну бойынша проблеманы жою үшін қажетті іс-қимылдар жасалады. Өтінішке бірегей тіркеу нөмірі беріледі. Бұдан әрі тіркеу нөмірі Өтінішті бір мәнді сәйкестендіру үшін қызмет етеді.
14. Стандартты, жиі қойылатын сұрақтарға техникалық қолдау жауаптары анықтама орталығының тиісті бөліміне сілтеме түрінде ұсынылуы мүмкін.
15. Қосымша ақпарат алу қажет болған жағдайда техникалық қолдау қызметкері пайдаланушыдан жетіспейтін ақпаратты сұратуға құқылы. 8 жұмыс сағаты ішінде пайдаланушыдан өтініш бойынша кері байланыс болмаған жағдайда, Оператор «клиенттен жауап алынған жоқ» деген тұжырыммен және осы сәтте орындалған іс-қимылдарды көрсете отырып, сұрау салуды аяқтауға құқылы.
16. Пайдаланушы мен техникалық қолдау қызметі қызметкерінің қарым-қатынасы дұрыс, жалпы қабылданған этикет пен сөйлеу мәдениетінің нормаларына сәйкес болуы керек. Ешқандай жағдайда қорлау мен әдепсіз сөздерге жол берілмейді. Пайдаланушы осы тармақты бұзған жағдайда, техникалық қолдау қызметінің қызметкері болған жағдай туралы өзінің тікелей басшысына хабарлай отырып, техникалық қолдау бойынша қызмет көрсетуді дереу тоқтатуға құқылы. Техникалық қолдау қызметінің қызметкері осы тармақты бұзған жағдайда, пайдаланушы болған жағдай туралы техникалық қолдау сапасын бақылау қызметіне support@e-sauda.kz мекенжайына электрондық хат жазу арқылы хабарлауға құқылы.
17. Техникалық қолдау қызметінің мәселелерді сапалы және жедел шешу үшін үшінші тұлғаларды тартуға құқығы бар.

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙЛЕРІ – SLA

Қызмет көрсету деңгейі – базалық:

- көмекшінің көмегімен өтінішке бірінші жауап беру уақыты 15 минуттан аспайды;
- басқа байланыс арналары бойынша өтінішке бірінші жауап беру уақыты 1 жұмыс күнінен аспайды;
- сұранысты жабу уақыты – 2 жұмыс күні;

Техникалық қолдау көрсету тәсілдері:

- онлайн көмекші арқылы байланыс;

- онлайн көмекші арқылы қоңырау шалу;
- электрондық пошта арқылы.

Ұсынылатын қызметтер тізімі:

- Порталдың функционалдығы бойынша кеңес беру;
- Порталда жұмыс істеу үшін қажетті бөгде бағдарламалық өнімдерді таңдау бойынша кеңес беру;
- Порталдың функционалдығын жетілдіру бойынша ұсыныстарды қабылдау;
- Анықтама орталығы мен FAQ бөліміне кіру;
- оқытатын бейнематериалдарға қол жеткізу.

Қызмет көрсету деңгейі – VIP:

- көмекшінің көмегімен өтінішке бірінші жауап беру уақыты 15 минуттан аспайды;
- өтінішке бірінші жауап беру уақыты – берілген басымдыққа байланысты 2 жұмыс сағатынан артық емес (басымдықтар туралы ақпарат төмендегі кестеде көрсетілген);
- ресми хаттармен жіберілген өтініштерді қоспағанда, сұранысты жабу уақыты – 1 жұмыс күні;

Бірінші жауаптың уақыты өтініштің басымдығына байланысты:

Басымдық	**Кері қоңырау шалу**	**Қателерді/кемшіліктерді тіркеу**
қалыпты	2 жұмыс сағаты	2 жұмыс сағаты
шұғыл	1 жұмыс сағаты	1 жұмыс сағаты
дереу	30 минут	30 минут

Техникалық қолдау көрсету тәсілі:

- қызмет көрсетудің базалық деңгейінің барлық тәсілдері;
- жобаны басқару жүйесі арқылы кері шақыруды сұрау;
- жобаны басқару жүйесі арқылы порталдағы қате/толық емес жұмыс туралы сұранысты тіркеу;
- ТП көрсетудің қосымша арналары (Тапсырыс берушінің компьютерлеріне қашықтан қол жеткізу арқылы).

Ұсынылатын қызметтер тізбесі:

- қызмет көрсетудің базалық деңгейіндегі барлық қызметтер;
- портал функционалдығының қателіктерін/кемшіліктерін пысықтау және жою;
- техникалық қолдау қызметінің бөлінген қызметкерін компанияға бекіту;
- компания қызметкерлеріне «шағын оқыту» өткізу;
- БҚ тапсырыс берушінің міндеттеріне қарай баптау және бейімдеу.

18. Өтініштерді өңдеу уақыты техникалық қолдаудың жалпы жүктемесімен анықталады және регламентте мәлімделген мерзімдерден аз болуы мүмкін. Кейбір жағдайларда мәселелерді шешу клиенттерден немесе жүйені пайдаланушылардан сұрақтар немесе қосымша ақпарат алғаннан кейін дереу жүзеге асырылуы мүмкін.
19. Техникалық қолдау қызметіне өтініштер олардың түсу ретімен өңделеді. Айналымды өңдеудің максималды мерзімі таңдалған қызмет көрсету деңгейіне байланысты. Шешу уақыты айналымның сыни болуына, шешілетін мәселенің күрделілігіне байланысты болуы мүмкін.
20. Жүгіну басымдығын техникалық қолдау операторы айқындайды.
21. VIP қызмет көрсету деңгейіндегі пайдаланушылардың өтініштерін Базалық өңдеу қызмет көрсету деңгейінен басым.
22. Кезектен тыс шұғыл араласуды немесе әзірлеу бөлімі мамандарының консультациясын талап ететін, күрделілік деңгейі жоғары өтініштер өңделуі мүмкін.
23. Бұл ретте Порталдың қолданыстағы функционалын пайдалана отырып шешілуі мүмкін емес мәселелер шешу үшін әзірлеу бөліміне беріледі, кейіннен Порталдың жаңартылуы шығарылады. Жаңартуды шығару мерзімі мәселені диагностикалау барысында және Порталдың нұсқаларын шығарудың жалпы жоспарына сәйкес анықталады.
24. Техникалық қолдау қызметі өтінішті өңдеу уақытына кепілдік бере алмайды.

ҚОСЫМША АҚПАРАТ

25. «E-SAUDA» компаниясы техникалық қолдау қызметтерінің сапасы мен жеделдігіне аса көңіл бөледі. Неғұрлым нақты және жедел жауап алу үшін техникалық маманға жүгінер алдында сіздің жағдайыңыз анықтама орталығында сипатталғанын тексеруді, ал жүгінген кезде мәселені барынша толық және дәл сипаттауды сұраймыз. Егер, сіздің ойыңызша, сұранымыңыз тым ұзақ өңделсе немесе сізге техникалық қолдау қызметтерін көрсетуден әділетсіз бас тартылса, сондай-ақ техникалық қолдау қызметінің жұмысы туралы оң немесе теріс пікірлер болса, support@e-sauda.kz электрондық мекенжайына тиісті хат жолдауыңызды сұраймыз.

Revision #6
Created 25 May 2022 06:45:26 by Меруерт
Updated 7 June 2022 04:01:15 by Диана