



УТВЕРЖДЕНО:
правообладателем программного продукта
ООО «1С-Рарус Альфа-Авто»
(ИНН 7714407250)
Действующая версия № 2 от «01» августа 2023 г.

Регламент технологической поддержки по программным продуктам:
«Альфа-Авто:Автосалон+Автосервис+Автозапчасти Проф, редакция 5»,
«Альфа-Авто:Автосалон+Автосервис+Автозапчасти Корп, редакция 6»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.	3
2. Способы и правила обращения в Службу технологической поддержки.	3
3. Круг решаемых Службой технологической поддержки вопросов Пользователей.	4
4. Сроки обработки обращений в Службу технологической поддержки.	5
5. Контроль качества работы Службы технологической поддержки.	5
6. Виды Лицензий «Технологической поддержки» и предоставляемый ими объем услуг технологического сопровождения.	5
7. Дополнительная информация.	7

1. Общие положения.

1.1 Технологическая поддержка оказывается Пользователям, владеющим приобретенным в законном порядке экземпляром программного продукта «**Альфа-Авто:Автосалон+Автосервис+Автозапчасти Корп, редакция 6**» или «**Альфа-Авто:Автосалон+Автосервис+Автозапчасти Проф, редакция 5**» (далее – программный продукт или ПП) и имеющим действующую лицензию на «Технологическое сопровождение».¹

1.2 Технологическая поддержка Пользователям программного продукта представляет собой оказываемые Пользователям консультации по правилам использования программного продукта, предоставляемые в соответствии с условиями настоящего Регламента.

1.3 Перед подачей обращения на линию консультации необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации к программному продукту.

1.4 Решение вопросов, выходящих за рамки технологической поддержки программного продукта, таких как: работа платформы «1С:Предприятие», обмен с внешними системами и сторонним программным обеспечением, созданный для конечного Пользователя компаниями-партнерами, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе ПП, следует адресовать разработчикам стороннего программного обеспечения.

2. Способы и правила обращения в Службу технологической поддержки.

2.1 Предоставление технологической поддержки осуществляется Правообладателем программного продукта по рабочим дням с 10 до 18 часов по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней (в соответствии с производственным календарем РФ). Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

2.2 Прием обращений в Службу технологической поддержки осуществляется:

- по телефонам: +7 (495) 241-61-21, +7 (495) 223-04-04;
- e-mail: alfa@rarus.ru

2.3 При обращении по телефону необходимо указать информацию, идентифицирующую пользователя, такую как:

- регистрационный номер экземпляра ПП;
- наименование организации (физ.лица/ИП), на которую оформлен ПП;
- наименование и релиз конфигурации.

2.4 При обращении по e-mail требуется указать:

- регистрационный номер экземпляра ПП;
- наименование организации (физ.лица/ИП), на которую оформлен ПП;
- наименование и релиз конфигурации;
- описание проблемы и, по возможности, пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы;
- к письму могут быть прикреплены «скриншоты» в форматах: jpg, gif, png, doc, bmp или другая информация.

В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров.

В случае отказа предоставить идентифицирующую информацию, специалист Службы технологической поддержки имеет право отказать в предоставлении консультационных услуг.

2.5 Для решения вопроса сотрудник технологической поддержки имеет право запросить недостающую информацию.

2.6 Обращения в службе технологической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется данным Регламентом. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технологической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности программного продукта, или отдельных модулей конфигурации программного продукта.

2.7 Поддержка предоставляется только при наличии у пользователя действующей лицензии на «Технологическую поддержку» в течение срока действия такой лицензии и при условии обновлений типовой конфигурации программного продукта в соответствии с этой лицензией. В течение 3-х месяцев после

¹ Простая (неисключительная) лицензия, которая предоставляет пользователю право получения, установки и использования обновлений (новых релизов) типового программного продукта и временный (на срок лицензии) доступ к portal.update.rarus.ru для скачивания обновлений и линии технологической поддержки согласно настоящему Регламенту.

приобретения основных поставок программного продукта, лицензия «Технологическая поддержка» вида «Проф» предоставляется Пользователю бесплатно.

2.8 Консультации оказываются только по последнему релизу программного продукта. Если Пользователь не обновил своевременно типовую конфигурацию программного продукта до последнего релиза, ему будет предложено произвести обновление.

2.9 Условия поддержки Пользователей программных продуктов варьируются в зависимости от вида лицензии (см. раздел 6 Регламента).

2.10 Решение вопроса может быть отложено или вопрос может быть не решен, если:

- вопрос возник в связи с нарушением правил использования лицензии;
- пользователь не предоставил достаточно информации для решения вопроса;
- вопрос содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения;
- вопрос не относится к компетенции отдела технологической поддержки.

2.11 Отдел технологической поддержки имеет право привлекать третьих лиц для качественного и оперативного решения вопросов.

2.12 Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в отдел разработки правообладателя, с последующим выпуском обновления ПП. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

3. Круг решаемых Службой технологической поддержки вопросов Пользователей.

3.1. В рамках консультаций Пользователей по правилам пользования программным продуктом Службой технологической поддержки решаются следующие вопросы:

3.1.1. Вопросы установки и настройки:

- оказание консультаций по настройке и установке программного продукта;
- оказание консультаций по регистрации программного продукта;
- активация лицензий на дополнительные рабочие места, а также лицензий на технологическую поддержку и дополнительные модули к программному продукту;
- даются рекомендации по настроечным параметрам программного продукта.

3.1.2. Теоретические вопросы работы с программным продуктом:

- оказываются консультации по общему функционалу и работе программного продукта;
- производится пояснение функционала модулей программного продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации;
- разъясняются вопросы лицензирования программного продукта;
- оказываются консультации по работе с документацией на программный продукт.

3.1.3. Вопросы обновления программного продукта:

- выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении программного продукта;
- оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.

3.1.4. Ошибки программного продукта:

- ошибки, возникающие в процессе эксплуатации ПП. Сбой в работе и восстановление работы программного продукта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе ПП;
- ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта; Выявленная ошибка устраняется в последующих обновлениях.

3.1.5. Вопросы разработки:

- пожелания на разработку дополнительного функционала, либо изменения работы определенных функций высылаются на электронную почту в виде подробного описания работы нового функционала. Описание обязательно должно включать цель доработки. Реализации запрошенных доработок Пользователю не гарантируются.

3.2. В обязанности Службы технологической поддержки и предмету консультаций в рамках настоящего Регламента не относятся следующие вопросы и действия:

- установка программного продукта;
- консультации по адаптации и работы по адаптации программного продукта;
- настройка и установка стороннего программного обеспечения;
- пояснение общих вопросов программирования;

- изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач;
- обновления не типовых конфигураций программного продукта;
- услуги по установке обновлений (данные услуги Пользователю могут быть оказаны на основании отдельных договоров за отдельную плату);
- исправление ошибок, вызванных не типовым функционалом ПП;
- анализ корректности или некорректности введенных данных, цифр и т.п.;
- исправление ошибок, вызванных некорректным вводом данных в базы данных программного продукта.

4. Сроки обработки обращений в Службу технологической поддержки.

4.1 Время одной консультации по телефону составляет не более 15 минут.

4.2 Если линия консультация занята, Пользователю предложат запланировать события. Консультант обязан обработать события до конца текущего рабочего дня. В случае если событие было запланировано за 30 минут до окончания рабочего дня, событие может быть отработано на следующий рабочий день.

4.3 Обращения, поступившие по электронной почте, обрабатываются в течение трех рабочих дней. Обращения, содержащие в себе пожелания на доработку ПП, обрабатываются в течение пяти суток.

5. Контроль качества работы Службы технологической поддержки.

5.1. Правообладатель уделяет большое внимание качеству работы Службы технологической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания всех Пользователей программного продукта. В случае возникновения жалобы на оказанную консультацию, либо не соблюдения сроков обработки обращений, Пользователь имеет право обратиться в отдел качества правообладателя по электронной почте - k@rarus.ru, для дальнейшего разбора жалобы. Также Пользователь может направить письмо руководителю линии консультации с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных вопросов.

6. Виды Лицензий «Технологической поддержки» и предоставляемый их Пользователям объем услуг технологического сопровождения.

6.1. Лицензия «Технологическая поддержка» вида «Стандарт» включает:

Скачивание обновлений с ресурса	Доступ для скачивания обновлений на сайте поддержке пользователей программных продуктов update.rarus.ru
Доступ к методологическим материалам	На сайте update.rarus.ru открывается доступ к актуальным методическим материалам к ПП, отсутствующие на сайте материалы могут высылаться технической поддержкой при запросе по электронному адресу alfa@rarus.ru .

6.2. Лицензия «Технологическая поддержка» вида «Проф» включает:

Скачивание обновлений с ресурса	Доступ для скачивания обновлений на сайте поддержке пользователей программных продуктов update.rarus.ru .
Доступ к методологическим материалам	На сайте update.rarus.ru открывается доступ к актуальным методическим материалам к ПП, отсутствующие на сайте материалы могут высылаться технической поддержкой при запросе по электронному адресу alfa@rarus.ru .
Консультации по e-mail	Услуги линии консультации по электронной почте alfa@rarus.ru .
Консультации по телефону	Услуги линии консультации по телефону +7 (495) 223-04-04, +7 (495) 241-61 -21.

Удаленное подключение для решения проблем	Услуги линии консультации при помощи программ удаленного подключения (Ammyu Admin, AnyDesk) для решения вопроса Пользователя, относящегося к линии консультации, на его компьютере.
Консультации на форуме	Получения консультаций от ведущих специалистов и разработчиков программных продуктов «Альфа-Авто», а также обмен опытом с другими пользователями продукта на форуме.
Скидка на учебные курсы и онлайн обучение	Предоставление скидка в размере 10% на учебные курсы и онлайн обучение на все время действия лицензии на неограниченное количество Пользователей.

6.3. Лицензия «Технологическое поддержка » вида «Корп» включает:

Скачивание обновлений с ресурса	Доступ для скачивания обновлений на сайте поддержке пользователей программных продуктов update.rarus.ru .
Доступ к методологическим материалам	На сайте update.rarus.ru открывается доступ к актуальным методическим материалам к ПП, отсутствующие на сайте материалы могут высылаться технической поддержкой при запросе по электронному адресу alfa@rarus.ru .
Консультации по телефону	Услуги линии консультации по телефону +7 (495) 223-04-04, +7 (495) 241-61-21.
Консультации по e-mail	Услуги линии консультации по электронной почте alfa@rarus.ru .
Консультации с использованием сервиса 1С-Коннект	Услуги линии консультации с использование сервиса 1С-Коннект: ЛК Альфа-Авто
Удаленное подключение для решения проблем	Услуги линии консультации при помощи программ удаленного подключения (Ammyu Admin, AnyDesk) для решения вопроса Пользователя, относящегося к линии консультации, на его компьютере
Приоритетное обслуживание	Получение консультаций в приоритетном порядке
Консультации на форуме	Получения консультаций от ведущих специалистов и разработчиков программных продуктов «Альфа-Авто», а также обмен опытом с другими Пользователями продукта на форуме.
Консультации по вопросам обмена с «1С:Бухгалтерия»	Услуги линии консультации по вопросу выгрузки данных из ПП и загрузки данных в программный продукт «1С:Бухгалтерия».
Скидки на выполнение работ по адаптации (настройке) программного продукта	Предоставление скидки в размере 5% от стоимости работ по адаптации (настройке) ПП, выполняемых правообладателем
Скидка на учебные курсы и онлайн обучение	Предоставление скидки в размере 15% на учебные курсы и онлайн обучение на все время срока действия лицензии на ПП на неограниченное количество сотрудников компании - Пользователя.
Бесплатное обучение одного сотрудника компании-Пользователя на онлайн курсе	Бесплатное обучение одного сотрудника компании-Пользователя, на ближайшем официальном онлайн-курсе. Дату и время проведения онлайн-курса необходимо уточнять в отделе продаж Альфа-Авто.
Консультации по программированию, архитектуре и администрированию ПП	Консультации по программированию, архитектуре и администрированию оказываются в объеме не более 30 минут в месяц.
Предоставление списка известных проблем и планов на очередной релиз	Список известных проблем и планов на очередной релиз актуализируется 1 раз в месяц и предоставляется по запросу Пользователя.
Установка обновлений (на типовую конфигурацию, удаленно)	Обновление конфигурации ПП, находящегося на поддержке правообладателя. Выполняется удаленно. Обновление платформы «1С:Предприятие» не выполняется в рамках сопровождения ПП.
Аудит ведения учета в конфигурации ПП, с подготовкой отчета	Проверка правильности ведения учета в конфигурации ПП с подготовкой отчета. Услуга оказывается раз в 6 месяцев по запросу Пользователя, удаленно.

7. Дополнительная информация.

7.1. Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе линии консультации по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте компании <http://www.rarus.ru/>