

СОВМЕСТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ ФИРМ «1С» и «РАРУС»



Комплексная автоматизация
на платформе «1С:Предприятие»

ISO 9001:2008 сертификат качества

Юридический адрес: 117418, г. Москва, ул. Гарибальди, д. 29, корп. 4, этаж 2, пом. 1, офис 7
E-mail: 1c@rarus.ru www.rarus.ru Тел./факс: +7(495) 223-04-04, 231-20-02

**«Регламент работы технологической
поддержки по программным продуктам
линейки отраслевых решений для предприятий
питания и гостеприимства»**

1С-РАРУС, ДОР, ОАППГ

2017 г.

Оглавление

Оглавление	2
1. Общие положения.....	3
2. Способы и правила обращения на линию консультации.	3
3. Круг решаемых вопросов.....	5
4. Сроки обработки обращений на линию консультации.....	7
5. Контроль качества работы линии консультации.....	7
6. Дополнительная информация.....	7

1. Общие положения.

- 1.1 Линия консультаций по линейке отраслевых решений для предприятий питания и гостеприимства оказывает технологическую поддержку пользователям линейки решений для предприятий питания и гостеприимства на основании действующего между компаниями договора.
- 1.2 В рамках технологической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно пакету технологической поддержки.
- 1.3 Перед подачей обращения на линию консультаций необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации к программному продукту.
- 1.4 Решение вопросов, выходящих за рамки технологической поддержки программного продукта из линейки отраслевых решений для предприятий питания и гостеприимства, таких как: работа платформы 1С:Предприятия, обмен с внешними системами, созданный для конечного пользователя компаниями-партнерами, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе продукта из линейки отраслевых решений для предприятий питания и гостеприимства и т.п., следует адресовать разработчикам стороннего программного обеспечения.

2. Способы и правила обращения на линию консультации.

2.1 Оказание услуг сопровождения и технологической поддержки осуществляется по рабочим дням с 9 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 Обращение на линию консультации осуществляется:

- по телефону: **8-800-700-7484** (звонок бесплатный)
- e-mail: food@rarus.ru
- сервис в системе 1С-Коннект: **ЛК 1С:Общепит**
- Skype: **food-1c**

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

- регистрационный номер продукта,
- наименование организации (физ.лица), на которую оформлен продукт,
- наименование конфигурации.

По e-mail требуется указать:

- регистрационный номер продукта,

- наименование организации (физ.лица), на которую оформлен продукт,
- 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 любая 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 сотрудник линии консультации имеет право отказать в предоставлении консультационных услуг.

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

2.5 Обращения в службу 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 программы, или отдельных модулей конфигурации.

2.6 Услуги предоставляются только при действующем договоре на поддержку в течение календарного периода действия услуг.

2.7 В течение 3 месяцев после приобретения программного продукта Технологическая поддержка оказывается бесплатно.

2.8 Консультации оказываются только по последним релизам типовых решений. Если Вы не обновили своевременно программный продукт, Вам будет предложено произвести обновление.

2.9 Технологическая поддержка пользователей программных продуктов из линейки отраслевых решений для предприятий питания и гостеприимства включает:

Услуга/Пакет	Описание услуги
Скачивание обновлений с ресурса	Доступ к portalу update.rarus.ru для скачивания обновлений программных продуктов «1С-РАРУС».
Консультации по телефону	Услуги линии консультации «1С-РАРУС» по телефону 8-800-700-7484 (звонок бесплатный)

Консультации по e-mail	Услуги линии консультации по электронной почте food@rarus.ru .
Консультации в сервисе 1С-Коннект	Название сервиса в системе 1С-Коннект: ЛК 1С:Общепит
Консультации по каналу Skype	Контакт Skype: food-1c
Удаленное подключение	Услуги линии консультации при помощи программ удаленного подключения (Ammyu Admin, TeamViewer) для решения вопроса пользователя на его компьютере.

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 департамент разработки компании «1С-РАРУС», с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

3. Круг решаемых вопросов.

В рамках линии консультации решаются следующие вопросы:

3.1 Вопросы установки и адаптации:

- оказание консультаций по адаптации и установке программных продуктов из линейки отраслевых решений для предприятий питания и гостеприимства,
- регистрация программного продукта,
- активация лицензий на дополнительные рабочие места, а также лицензий на технологическую поддержку и дополнительные модули к программе,
- даются рекомендации по настроечным параметрам продукта.

В рамках линии консультации НЕ решаются вопросы:

- не производится сама установка программного продукта,

- не производится адаптация и установка стороннего программного обеспечения.

3.2 Теоретические вопросы работы с программой:

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

В рамках линии консультации НЕ решаются вопросы:

- не производится пояснение общих вопросов программирования,
- не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач (кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).

3.3 Вопросы обновления программного продукта:

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

В рамках линии консультаций НЕ решаются вопросы:

- обновления нетиповых конфигураций.

3.4 Ошибки программного продукта:

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

В рамках линии консультации НЕ решаются вопросы:

- не исправляются ошибки, вызванные нетиповым (измененным, добавленным) функционалом программы.

3.5 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 предлагаемой доработки.

4. Сроки обработки обращений на линию консультации.

4.1 Время консультации по телефону составляет не более 15 минут.

4.2 Если номер телефона линии консультаций занят, пользователю предложат запланировать событие. Консультант обязан обработать событие в течение одного рабочего дня.

4.3 Обращения, поступившие по электронной почте, обрабатываются в течение одного рабочего дня. Обращения, содержащие в себе пожелания на доработку программы, обрабатываются в течение 5 суток.

5. Контроль качества работы линии консультации.

Компания 1С-РАРУС уделяет большое внимание качеству работы линии консультаций и обеспечению высокого уровня обслуживания всех пользователей программных продуктов из линейки отраслевых решений для предприятий питания и гостеприимства. В случае возникновения жалобы на оказанную консультацию, либо не соблюдения сроков обработки обращений, пользователь имеет право обратиться в отдел качества компании «1С-РАРУС» (k@rarus.ru) для дальнейшего разбора жалобы. А так же пользователь может направить письмо руководителю линии консультации с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных вопросов.

6. Дополнительная информация.

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы линии консультации по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте компании «1С-РАРУС»: <http://www.rarus.ru/>