

1С-Рарус

Регламент технологической поддержки по программным продуктам линейки отраслевых решений «1С-Рарус: Финансовый менеджмент»

2020 г.

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 «Технологическое сопровождение» и предоставляемый их пользователем объем услуг технологической поддержки.	5
7. Дополнительная информация.	5

1. Общие положения.

1.1 Технологическая поддержка оказывается пользователям, владеющим приобретенным в законном порядке экземпляром таких программных продуктов и имеющим действующую лицензию на «Технологическое сопровождение».¹

1.2 Технологическая поддержка пользователям программных продуктов линейки отраслевых решений «1С-Рарус Финансовый менеджмент» представляет собой оказываемые пользователям консультации по правилам пользования программными продуктами, 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 линейки отраслевых решений «1С-Рарус: Финансовый менеджмент», таких как: работа платформы 1С:Предприятия, 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 продукта из линейки отраслевых решений «1С-Рарус: Финансовый менеджмент, следует адресовать разработчикам стороннего программного обеспечения.

2. Способы и правила обращения в Службу технологической поддержки.

2.1 Предоставление технологической поддержки осуществляется 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)223-04-04, 231-20-02
- e-mail: fm@rarus.ru

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.

2.4 При обращении 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 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 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 программного продукта или отдельных модулей конфигурации программного продукта.

2.7 Услуги предоставляются только при наличии у пользователя действующей лицензии «Технологическое сопровождение» в течение срока действия такой лицензии и при условии обновлений

¹ Простая (неисключительная) лицензия на право использования программного продукта «Технологическое сопровождение 1С-Рарус: Финансовый менеджмент», по которой пользователю предоставляется временный (на срок лицензии) доступ к обновлениям (новым релизам) типовых программных продуктов линейки отраслевых решений «1С-Рарус: Финансовый менеджмент» на портале update.rarus.ru.

типовой конфигурации программного продукта в соответствии с этой лицензией. В течение 6 (шести) месяцев после приобретения программного продукта лицензия «Технологическое сопровождение 1С-Рарус:Финансовый менеджмент» предоставляется Пользователю бесплатно.

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

2.9 Условия поддержки пользователей программных продуктов линейки отраслевых решений «1С-Рарус: Финансовый менеджмент» варьируются в зависимости от вида лицензии — Стандарт, Проф либо Корп.

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 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 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 линейки отраслевых решений «1С-Рарус:Финансовый менеджмент»,
- оказание консультаций по регистрации программного продукта,
- активация лицензий на дополнительные рабочие места, а также лицензий на технологическую поддержку и дополнительные модули к программе,
- 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. Сбой в работе и восстановление работы программного продукта. 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.

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 компетенции 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 программы;
- 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 одного рабочего дня. Обращения, содержащие в себе пожелания на доработку программы, обрабатываются в течение пяти суток.

5. Контроль качества работы Службы технологической поддержки.

5.1. Компания 1С-РАРУС уделяет большое внимание качеству работы Службы технологической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания всех пользователей программных продуктов из линейки отраслевых решений “1С-Рарус: Финансовый менеджмент”. 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 также пользователь может направить письмо руководителю линии консультации с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных вопросов.

6. Виды лицензий «Технологическое сопровождение» и предоставляемый их пользователям объем услуг технологической поддержки.

6.1. Лицензий «Технологическое сопровождение» вида «Стандарт» включает:

Лицензия вида «Стандарт»	Доступ к порталу http://update.rarus.ru для скачивания обновлений программных продуктов «1С-Рарус»
Услуга/Пакет	Описание услуги
Консультации по телефону	Услуги линии консультации «1С-Рарус» по телефонам: +7 (495) 223-04-04, +7 (495) 231-20-02.
Консультации по e-mail	Услуги линии консультации по электронной почте fm@rarus.ru .
Удаленное подключение для решения проблем	Услуги линии консультации при помощи программ удаленного подключения (Ammyu Admin, TeamViewer) для решения вопросов пользователя на его компьютере.

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 «1С-Рарус»: <http://www.rarus.ru/>