

ООО «1С-Рарус СМБ Москва»

*Регламент технологической поддержки по программному продукту
«РестАрт»*

2022 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 пользователям объем услуг технологической поддержки.	5
7. Дополнительная информация.	5

1. Общие положения.

1.1 Технологическая поддержка оказывается пользователям, владеющим приобретенным в законном порядке экземпляром программного продукта «РестАрт» и имеющим действующую лицензию на «Технологическое сопровождение».¹

1.2 Технологическая поддержка пользователям программного продукта «РестАрт» 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 «РестАрт», 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 «РестАрт», следует адресовать разработчикам стороннего программного обеспечения.

1.5 Легальное обновление и сопровождение программного продукта «РестАрт» возможно только при наличии у пользователя действующей лицензии на «Технологическое сопровождение».

2. Способы и правила обращения в Службу технологической поддержки.

2.1 Предоставление 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 Прием обращений в Службу технологической поддержки осуществляется:

- по телефонам: 8-800-700-74-84 (звонок бесплатный)
- e-mail: food@rarus.ru
- система электронной коммуникации "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.

2.4 При обращении по e-mail и Skype 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.

¹ Простая (неисключительная) лицензия, по которой пользователю предоставляется временный (на срок лицензии) доступ к обновлениям (новым релизам) типового программного продукта «РестАрт» на портале update.rarus.ru.

2.7 Поддержка предоставляется только при наличии у пользователя действующей лицензии «Технологическое сопровождение» 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 приобретения основной поставки программного продукта «РестАрт» лицензия «Технологическое сопровождение» вида «Проф» 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 программного продукта «РестАрт» 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 **компании ООО «1С-Рарус СМБ Москва»**, 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 «РестАрт» ;
- 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, 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 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 событие. 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 программы, обрабатываются в течение пяти суток.

5. Контроль качества работы Службы технологической поддержки.

5.1. Компания ООО «1С-Рарус СМБ Москва» уделяет большое внимание качеству работы Службы технологической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания всех пользователей программного продукта «РестАрт». В случае возникновения жалобы на оказанную консультацию, либо не соблюдения сроков обработки обращений пользователь имеет право обратиться в отдел качества **компании 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 «Технологическое сопровождение» и предоставляемый их пользователям объем услуг технологической поддержки:

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

Скачивание обновлений с ресурса	Доступ для скачивания обновлений на сайте поддержке пользователей программных продуктов update.rarus.ru .
Консультации по e-mail	Услуги линии консультации по электронной почте food@rarus.ru

6.2. Лицензия «Технологическое сопровождение» вида «ПРОФ» включает:

Скачивание обновлений с ресурса	Доступ для скачивания обновлений на сайте поддержке пользователей программных продуктов update.rarus.ru .
Консультации по e-mail	Услуги линии консультации по электронной почте food@rarus.ru
Консультации по телефону	Услуги линии консультации «1С-Рарус» по телефону 8-800-700-74-84 (звонок бесплатный)
Консультации по Skype	Услуги линии консультации «1С-Рарус СМБ Москва» в системе электронной коммуникации "Skype": food-1c
Удаленное подключение для решения проблем	Услуги линии консультации при помощи программ удаленного подключения (Ammyu Admin, TeamViewer) для решения вопроса, пользователя, относящегося к линии консультации, 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: <http://www.rarus.ru/>