

Регламент работы «Линии поддержки пользователей» ОДО «Экономика-софт»

1. Общие положения.
2. Режим работы и контакты «Линии поддержки пользователей».
3. Правила работы и порядок обработки обращений на «Линии поддержки пользователей».
4. Вопросы компетенции «Линии поддержки пользователей».
5. Причины отказа в консультации.
6. Вопросы разработки программных продуктов.
7. Контроль качества работы Линии консультаций.
8. Дополнительная информация.

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок технической поддержки компьютерных программ «Бухгалтерия 8 для Вас», «Бухгалтерия 7 для Вас» на платформе «1С:Предприятие» (далее – КП).

1.2. Техническая поддержка КП оказывается на «Линии поддержки пользователей» только после заключения договора по эксплуатации.

1.3. В стоимость КП включён льготный период технической поддержки (право пользования линией консультаций в пределах 60 минут в течение 1 месяца), который начинается с момента установки программы.

1.4. На «Линии поддержки пользователей» рассматриваются вопросы, определённые настоящим Регламентом.

1.5. Обязательным условием для получения консультаций является наличие действующей подписки на продукт «1С:Комплект поддержки. Беларусь» в соответствии с правилами, установленными фирмой 1С для продуктов 1С:Предприятие 8. Первые 90 дней после установки Программного продукта действует льготный период.

Тарифные планы на комплексы работ по обслуживанию могут включать подписку на «1С:Комплект поддержки. Беларусь». В иных случаях подписка оформляется по отдельному договору с ООО «Экономические информационные системы».

2. Режим работы и контакты «Линии поддержки пользователей»

2.1. Услуги технической поддержки пользователей осуществляются в будние дни с 09:00 до 17:00 (в пятницу и предпраздничные дни до 16:00). Перерыв на обед: 13:00 до 14:00.

- 2.2. Обращения на «Линию поддержки пользователей» могут поступать:
- по телефону + 375-17-388-19-19 (многоканальный);
 - по эл.почте 1c8@e-s.by, 1c7@e-s.by;
 - с использованием сервиса «1С-Коннект».

3. Правила работы и порядок обработки обращений на «Линии поддержки пользователей»

3.1 Консультации оказываются в рамках абонентского лимита времени согласно выбранному тарифному плану (комплексу работ). Превышение времени обработки обращений документируется и оплачивается дополнительно.

Каждое обращение оценивается минимум в **10** минут рабочего времени. Данная норма связана с необходимостью документировать процесс выполнения работ, включая обращения пользователей (стандарт СТБ ИСО/МЭК 12207-2003 Процессы жизненного цикла программных средств).

3.2. Неиспользованное (до конца календарного месяца обслуживания) время консультаций не переносится на следующий месяц.

3.3. Если в выбранный тарифный план (комплекс работ) не включена услуга по оказанию помощи и консультации пользователей, каждая консультация оплачивается отдельно по тарифу «Помощь и консультация пользователей с оплатой по факту».

Округление времени обработки обращений, выполняемых по данному тарифу, рассчитывается в следующем порядке:

- фактические трудозатраты меньше либо равные 10 минутам округляются до **15** минут;
- фактические трудозатраты свыше 10 минут - кратно **10** минутам округляются в большую сторону.

3.4. Во время обработки обращения включается:

- ✓ Выслушивание вопросов и анализ ответов пользователя, уточняющие вопросы специалиста «Линии поддержки пользователей» по телефону и в чате «1С-Коннекта».
- ✓ Технические операции (при их необходимости для решения вопроса пользователя): подключение к компьютеру, скачивание базы, передача дистрибутивов программ и обработок, архивирование.
- ✓ Воспроизведение удалённо или локально на рабочей базе действий, которые привели к сложившейся ситуации (проблеме).
- ✓ Воспроизведение в тестовой базе аналогичных действий для проверки типового механизма.
- ✓ Анализ программных регистров удаленно или локально с помощью аналитических отчетов или с привлечением обработок и сторонних программ, например, MS Excel.

✓ Документирование процесса выполнения работ.

3.5. Длительность 1 консультации по телефону составляет не более 60 мин. Данное ограничение — вынужденная мера, для того чтобы все Клиенты имели равную возможность дозвониться и получить ответ на свой вопрос.

3.6. Обращения по электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С-Коннект» (далее – Электронные обращения) рассматриваются в течение рабочего дня в порядке очередности поступления.

Время подготовки ответа на обращение пользователя зависит от сложности решаемого вопроса и (при необходимости получения дополнительной информации от пользователя, воспроизведения ситуации, анализа данных информационной базы, передачи вопроса разработчикам КП) может быть увеличено, о чем по электронной почте или через «1С-Коннект» уведомляется пользователь.

3.7. Электронные обращения, поступившие в нерабочее время или за 30 минут до окончания рабочего дня, рассматриваются на следующий рабочий день.

3.8. Для удалённого подключения к компьютеру пользователя используется технология «1С-Коннект». Необходимость удалённого подключения определяет специалист «Линии поддержки пользователей».

3.9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на методические материалы.

3.10. Услуги помощи и консультаций пользователей оказываются только по КП с установленным актуальным релизом. Если пользователь не обновил своевременно КП, ему будет предложено провести обновление и повторить операцию.

3.11. При обращении на «Линию поддержки пользователей» должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы (требующие разъяснения) и описаны проблемы (требующие решения). Запрос должен включать следующую информацию:

- ✓ название Вашей компании;
- ✓ ФИО сотрудника, обратившегося с вопросом;
- ✓ версия программного продукта (номер релиза и платформы). Данную информацию можно найти в программе: Меню «Справка» - «О программе»;
- ✓ описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- ✓ по возможности включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.

3.12. Сотрудник «Линии поддержки пользователей» имеет право привлекать иных «узких» специалистов ОДО «Экономика-софт» для качественного и оперативного решения вопросов.

4. Вопросы компетенции «Линии поддержки пользователей»

4.1. «Линия поддержки пользователей» оказывает техническую поддержку по следующим вопросам:

4.1.1. Функциональные возможности КП.

4.1.2. Отражение бухгалтерских операций в КП.

4.1.3. Настройка параметров учета в программе.

4.1.4. Формирование типовых и регламентированных отчетов.

4.1.5. Использование стандартных (встроенных) механизмов для создания резервной копии информационной базы.

4.1.6. Загрузка и проведение обновлений КП.

4.1.7. Порядок сохранения и тестирования информационной базы.

4.2. «Линия поддержки пользователей» **не оказывает** техническую поддержку по следующим вопросам:

4.2.1. Организации, постановки бухгалтерского и налогового учёта, помощи в составлении месячной/ квартальной/ годовой отчётности.

4.2.2. Толкование норм действующего законодательства.

4.2.3. Связанным с произведёнными доработками типовой конфигурации по заказу пользователей.

В случае необходимости получить информацию (связанную с использованием доработок, выполненных по индивидуальным требованиям) предлагается работа помощи технических специалистов с оплатой по факту оказания услуг согласно действующему прейскуранту.

4.2.4. Пояснения общих вопросов программирования.

4.3. Дополнительные работы(услуги), выполняемые специалистами группы программно-технического обеспечения ОДО «Экономика-софт» с оплатой согласно действующему прейскуранту.:

4.3.1. Работа в среде «Windows» или любой другой операционной системе, не связанной с эксплуатацией программ «1С», по проблемам работы компьютерной техники и компьютерных сетей.

4.3.2. Работа в КП в режиме «Конфигуратор».

4.3.3. Настройка и установка стороннего программного обеспечения.

4.3.4. Настройка обмена между программными продуктами на платформе «1С:Предприятие», а так же настройка обмена со сторонним программным обеспечением.

4.3.5. Настройка работы КП с внешним оборудованием.

4.3.6. Удалённая установка, диагностика серверного или системного ПО на компьютере или сервере пользователя.

5. Причины отказа в консультации

- 5.1. Истёк срок действия технической поддержки (период оплаты комплекса работ).
- 5.2. Наличие просроченной задолженности перед группой компаний ОДО «Экономика-софт» или нарушений обязательства по возврату оригиналов документов.
- 5.3. Используется нелегальная копия КП.
- 5.4. Пользователь отказывается/ не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- 5.5. Вопрос не входит в перечень решаемых вопросов на «Линии поддержки пользователей» (см. Главу 4).
- 5.6. Содержание информации по существу запроса, содержание информации в ответах на уточняющие вопросы недостоверна или недостаточна для обработки обращения.
- 5.7. Коммуникации со стороны пользователя в процессе обработки обращения с нарушением общепринятых норм делового общения
- 5.8. Отсутствие действующей подписки на «1С:Комплект поддержки. Беларусь».(см. Главу 1, п.1.4.).

6. Вопросы, связанные с разработкой программных продуктов или изменением (доработкой) по индивидуальным требованиям пользователей

6.1. Запросы пользователя на расширение функциональности либо изменения работы определённых функций КП могут быть сформулированы ответственному сотруднику Исполнителя наиболее удобным способом (в устной или письменной форме). Исполнитель рекомендует письменную форму, поскольку такое задание упрощает документирование работ и сокращает трудоёмкость выполнения задания (стоимость и сроки работ). Независимо от того, в какой форме сформулировано задание Заказчик обязан предоставить Исполнителю всю необходимую информацию, связанную с выполнением задания, по запросам Исполнителя.

Исполнитель принимает решение о необходимости разработки документа «Предложение о модификации» на основании задания Заказчика. Задание должно включать описание задачи (цель доработки), алгоритмы расчёта, пример, образец отчётных форм, ссылка на нормативные акты (для случаев, когда доработка связана с изменением норм законодательства).

6.2. Решение о расширении или изменении функциональности типового решения (базовой версии) принимается разработчиком и сообщается пользователю в процессе обработки запроса.

7. Контроль качества работы «Линии поддержки пользователей»

7.1. В случае возникновения вопросов по оказанной консультации либо не соблюдения сроков обработки обращений, пользователь может оставить обращение Руководителю линии поддержки пользователей в личном кабинете на сайте или направить запрос Менеджеру по качеству и клиентингу на e-mail: kns@e-s.by

8. Дополнительная информация

8.1. Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе «Линии поддержки пользователей» по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется в виде рассылки с помощью сервиса «1С-Коннект» или на официальном сайте группы компаний «Экономика-софт» <https://www.e-s.by/>