

Регламент работы линии консультаций компании «ZUBR Technologies»

Редакция от: 01.08.2011 г.

1. Общие положения

1.1. Линия консультаций компании «ZUBR Technologies» оказывает поддержку пользователям продуктов на платформе «1С:Предприятие» на основании акцептованного пользователем действующего договора оферты.

В рамках линии консультаций решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (SLA - Service Level Agreement).

1.2. Перед подачей обращения на линию консультаций необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, на дисках ИТС. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или на диске ИТС, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или материал.

2. Порядок регистрации пользователей линии консультаций.

2.1. Для того, чтобы воспользоваться нашей бесплатной линией консультаций, необходимо:

- [зарегистрироваться на нашем сайте](#), указав в качестве логина **регистрационный номер программного продукта, на который зарегистрирована подписка на ИТС**;
- указать наименование Вашей организации (обязательно).

После проверки этих сведений (в течение суток) на Ваш электронный адрес придет письмо с подтверждением включения Вас в группу пользователей Линии консультаций.

После этого в личном кабинете в разделе «Обращения на линию консультаций» можно будет открыть «Список обращений». В нем можно создавать новые обращения и просматривать уже созданные.

3. Уровни обслуживания (SLA)

3.1. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или категории проблемы.

3.2. Режим работы линии консультаций: по рабочим дням с 10 до 19 часов московского времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России). Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

Обращения на линию консультаций обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного решения.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в другие отделы компании.

3.3. Бесплатная линия консультаций не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента и т.п.

Время реакции определяется общей загрузкой линии консультаций и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей системы. Реакция сотрудников линии консультаций на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции определенного для данного уровня поддержки. В указанных случаях нет необходимости обращаться на линию консультаций по телефону или электронной почте, как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.

3.4. Линия консультаций предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA):

Для пользователей программных продуктов на платформе 1С:Предприятие 8:

3.4.1. Клиенты на абонентском обслуживании: оперативная поддержка.

Максимальное время реакции на обращение – 1 рабочий день.

3.4.2. Клиенты, не находящиеся на абонентском обслуживании, но имеющие действующую подписку на ИТС: стандартная поддержка

Максимальное время реакции на обращение – 3 рабочих дня.

3.4.3. Пользователи, не являющиеся клиентами, но имеющие действующую подписку на ИТС: ограниченная стандартная поддержка.

Максимальное время реакции на обращение – 2 рабочих часа. Количество обращений ограничено: 3 в месяц.

3.4.4. Спецобращения

После регистрации в группе пользователей линии консультаций, все они получают специальный купон (буквенно-цифровой код), который даёт возможность создать неограниченное количество платных спецобращений с приоритетным обслуживанием. Срок действия купона ограничивается сроком подписки на ИТС. В случае продления подписки выписывается новый купон.

Порядок создания спецобращения:

- клиент создаёт обращение (тикет) на линию консультаций через веб-интерфейс на сайте <http://www.zubrt.ru>, в специальном поле указывается купон спецобращения;
- на email, указанный в профиле пользователя, высылается письмо, где указан телефонный номер сотрудника, ответственного по данному обращению;
- телефон может быть использован для уточнения и дополнения данных тикета, основное решение проблемы идёт через интерфейс линии консультаций;
- обращение сразу поступает в обработку сотрудниками линии консультаций.

Особенности обработки спецобращений:

- время работы линии консультаций по спецобращениям увеличено с 9-00 до 20-00, время реакции на обращение не превышает 2 часов;
- дополнительно к основному интерфейсу для ускорения решения проблемы может использоваться телефон и другие средства связи (ICQ, Skype и т.д.);

В рамках спецобращения не оказываются услуги разработки дополнительного функционала и доработки существующего.

В 1 (одном) обращении может решаться только 1 (одна) проблема.

По окончании календарного месяца на основании данных статистики подсчитывается количество закрытых в этом месяце обращений. Эти данные служат основанием для выставления счета на оплату оказанных платных услуг. Если обращение не закрыто пользователем в течение 7 дней и не указана причина этого – обращение будет закрыто системой автоматически.

3.5. Таблица: уровни поддержки (SLA)

Уровень поддержки (SLA)	Кол-во обращений в месяц	Период действия	Максимальное время реакции
-------------------------	--------------------------	-----------------	----------------------------

Клиенты «ZUBR Technologies», находящиеся на абонентском обслуживании	Не ограничено	Период ИТС	подписки на	До 1 рабочего дня
Клиенты «ZUBR Technologies», подписанные на ИТС Проф	Не ограничено	Период ИТС	подписки на	До 3-х рабочих дней
Другие пользователи, зарегистрированные на ЛК «ZUBR Technologies»	3 в месяц	Период ИТС	подписки на	До 3-х рабочих дней
Спецобращения, платно (500 р. за 1 обращение)	Не ограничено	Период ИТС	подписки на	До 2 часов

4. Круг решаемых задач

4.1. Вопросы установки и настройки

В рамках линии консультаций решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке продукта на компьютере. Консультации оказываются в объеме руководства по установке.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.
- Оказываются общие консультации по выбору серверного ПО. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по продуктам.
- Оказываются общие консультации по использованию средств для создания резервной копии информационной базы и использованию стандартных (встроенных) механизмов.
- Оказываются общие консультации по начальной настройке параметров учета, вводу начальных данных.

В рамках линии консультаций **НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ**:

- Удаленная установка программного продукта.
- Удаленное создание архивных копий информационной базы или ее восстановление их архива.
- Удаленная диагностика серверного или системного ПО на компьютере или сервере клиента.
- Удаленная установка серверного или системного ПО на сервере или компьютере клиента.

4.2. Вопросы обновления программного продукта

В рамках линии консультаций решаются вопросы:

- Оказывается помощь в загрузке и проведении обновления типовых программных продуктов.

В рамках линии консультаций **НЕ** решаются:

- проблемы соединения с сервером обновлений, проблемы настройки соединения через прокси.

4.3. Вопросы эксплуатации типового продукта

В рамках линии консультаций выполняется:

- Разъяснение вопросов по типовому функционалу продуктов.
- Разъяснение вопросов лицензирования программного продукта.
- Разъясняются вопросы различных типовых настроек в случае возникновения затруднений при работе с ними.
- Разъясняются вопросы настройки прав и разграничения доступа пользователей информационной базы.
- Разъяснение вопросов формирования типовых и регламентированных отчетов.

В рамках линии консультаций **НЕ** производится:

- Разъяснение вопросов по функционалу нетиповых решений.
- Разъяснение общих вопросов программирования.

- Решение конкретных задач по доработке функционала.
- Изменение конкретного программного кода типовой конфигурации или внешних обработок/отчетов.

5. Порядок подачи и обработки обращений на линию консультаций.

5.1. Основанием для выполнения работ является обращение клиента. Работа с обращениями ведется в специальном разделе линии консультаций на сайте компании «ЗУБР Текнолоджис». Обращение создается с использованием специальной формы «Создать новое обращение» на сайте.

5.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

- Номер релиза используемой версии программного продукта и платформы.
- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- Вопрос желательно задавать с использованием терминологии, принятой в программном продукте.
- Сотрудниками линии консультаций может быть дополнительно запрошена информация по настройкам учета, используемым версиям и настройкам системного клиентского ПО.

5.3. На каждое письмо или обращение, созданное на сайте и принятое линией консультаций, автоматически генерируется и высылается на адрес пользователя письмо с подтверждением о принятой проблеме и указанием назначенного уровня обслуживания.

5.4. При получении обращения на линии консультаций, пользователь получает уведомление о начале ее обработки и указанному обращению присваивается уникальный идентификатор (TID). Идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки с линией консультаций по данному вопросу. На основании TID письма автоматически добавляются к исходному обращению. Полное содержание переписки может быть просмотрено на сайте в интерфейсе линии консультаций.

5.5. Поддержка по линии консультаций НЕ оказывается по другим каналам (например, телефон, ICQ, форум, GoogleTalk, Skype). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе линии консультаций. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

5.6. При создании обращения можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

5.7. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации по продукту, на раздел диска ИТС или раздел FAQ, и т.д..

5.8. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно воспроизвести описанную проблему на аналогичной типовой конфигурации программного продукта.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта, внесены изменения в конфигурацию типового продукта и т.п.
- Используется нелицензионная копия программного продукта.
- Вопрос выходит за рамки линии консультаций.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

6. Оценка качества работы линии консультаций.

Компания «ЗУБР Текнолоджис» уделяет большое внимание качеству работы линии консультаций и обеспечению высокого уровня обслуживания всех категорий пользователей программных продуктов 1С. После решения вопроса обращения, мы просим вас проголосовать в обращении, поставив уровень оценки. Если обращение закрыто по вашему мнению раньше, вы можете открыть это же обращение повторно и уточнить вопрос. Вы можете направить письмо руководителю линии консультаций с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных вопросов.

7. Дополнительная информация

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе линии консультаций по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте компании «ЗУБР Текнолоджис»: <http://www.zubrt.ru>.