

Индекс документа: К-101	Версия: 1.1	Дата: 15.09.2016
Применим для категории: Пользователи	Статус: Общего доступа	Количество страниц: 3

Регламент обращения пользователей на линию консультаций Разработчика ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8»

1. Общие положения

- 1.1. Линия консультаций Разработчика оказывает услуги пользователям программного продукта «Айлант: Управление ЖКХ 8».
- 1.2. В настоящем регламенте описаны требования к обращениям пользователей на линию консультаций Разработчика ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».
- 1.3. Линия консультаций предоставляет рекомендации только по решению вопросов, определенных настоящим регламентом.
- 1.4. Компания «Айлант» сохраняет за собой право изменять положения настоящего регламента и информировать об изменениях на сайте www.ujkh.ru.

2. Режим работы и контакты линии консультаций

- 2.1. Линия консультаций работает с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (согласно производственному календарю РФ).
- 2.2. Каналы связи с линией консультаций:
 - 2.2.1. Многоканальная телефонная линия;
 - 2.2.2. Электронная почта;
 - 2.2.3. Сервис «1С-Коннект».
- 2.3. Официальные контакты линии консультаций размещены на сайте www.ujkh.ru.

3. Требования к обращениям пользователей

- 3.1. При обращении на линию консультаций пользователь обязан сообщить следующую информацию (либо указать в электронном письме):
 - 3.1.1. Название организации;
 - 3.1.2. ИНН организации;
 - 3.1.3. ФИО пользователя;
 - 3.1.4. Регистрационный номер основной поставки ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8»;
 - 3.1.5. Номер релиза ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».
- 3.2. Вопросы, требующие разъяснения, и проблемы, требующие решения, должны быть сформулированы четко и грамотно.
- 3.3. Для более оперативного решения вопросов обращение пользователя должно содержать следующую информацию:
 - 3.3.1. Описание проблемы и пошаговое описание действий по ее воспроизведению.
 - 3.3.2. Вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в программном продукте.
 - 3.3.3. При отправке вопроса по электронной почте рекомендуется включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG, PDF.
- 3.4. Перед обращением на линию консультаций пользователю необходимо изучить доступную информацию по вопросу:
 - в документации, прилагаемой к программному продукту (руководство пользователя);
 - в методических материалах, размещенных на сайте www.ujkh.ru;
 - в обсуждении на форуме на сайте www.ujkh.ru.

4. Порядок обработки обращений пользователей

- 4.1. Продолжительность консультации пользователя составляет не более 15 минут в день (совокупная продолжительность консультации, включающая продолжительность голосового обращения и удаленного подключения).
- 4.2. Для удаленного подключения к компьютеру пользователя используется технология 1С-Коннект. Использование гарнитуры пользователем на протяжении всего времени удаленного подключения

- обязательно.
- 4.3. Необходимость удаленного подключения определяет специалист линии консультаций.
 - 4.4. Все обращения пользователей регистрируются в базе данных. В базе хранится информация об идентификационных данных пользователя, о дате обращения, содержании вопроса и содержании ответа на обращение.
 - 4.5. Зарегистрированному обращению (заявке) присваивается уникальный номер, который сообщается пользователю.
 - 4.6. Пользователь может получить информацию о состоянии выполнения заявки, по которой линии консультаций требуется отсрочка во времени для подготовки ответа. Для этого пользователю необходимо указать номер заявки в теме письма в службу технической поддержки либо сообщить его по телефону.
 - 4.7. Время реагирования на обращение, поступившее по электронной почте, составляет до 8 рабочих часов (1 рабочий день).
 - 4.8. Линия консультаций не может гарантировать время решения проблемы, так как на него влияют различные факторы: сложность и критичность проблемы, своевременность ответа пользователя, необходимость передачи вопроса Разработчику ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».
 - 4.9. Линия консультаций может запросить любую дополнительную информацию по проблеме.
 - 4.10. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на методические материалы либо обсуждение на форуме на сайте www.ujkh.ru.

5. Причины отказа в консультации

- 5.1. Пользователям ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8» версий «ПРОФ» и «КОРП» может быть отказано в консультации по следующим причинам:
 - 5.1.1. Не предоставлена какая-либо информация, описанная в пункте 3.1 настоящего регламента, так как она используется для однозначной идентификации пользователя ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8» в базе данных линии консультаций.
 - 5.1.2. Информация, предоставленная согласно пункту 3.1, является некорректной.
 - 5.1.3. Пользователем исчерпан лимит количества обращений в день на линию консультаций.
 - 5.1.4. У пользователя истек срок действия технической поддержки.
 - 5.1.5. Вопрос выходит за рамки компетенции линий консультаций (вопросы компетенции описаны в пункте 6 настоящего регламента).
 - 5.1.6. Пользователь обратился с вопросом по ведению бухгалтерского учета, при этом договор ИТС оформлен не с компанией «Айлант».
- 5.2. Пользователям ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8» версий «Базовая» и «Старт», у которых не истек срок действия технической поддержки, в консультации может быть отказано по причинам, описанным в пунктах 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.5.
- 5.3. Пользователям ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8, ред. 2.0» версий «Базовая» и «Старт», у которых истек срок действия технической поддержки, в консультации может быть отказано по причинам, описанным в пунктах 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.5, а также по причине превышения допустимого количества обращений в месяц (не более 1 консультации в месяц).
- 5.4. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим причинам:
 - 5.4.1. Невозможно воспроизвести описанную проблему в тестовой базе, и отсутствует удаленный доступ к базе пользователя.
 - 5.4.2. Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
 - 5.4.3. Для решения проблемы требуется детальная диагностика либо аудит информационной базы «1С», доработка функционала и/или выпуск обновления ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».
 - 5.4.4. Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».
 - 5.4.5. Используется нелицензионная копия ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».
 - 5.4.6. Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления пользователем информации по обращению.

6. Вопросы компетенции линии консультаций

6.1.1. Установка отраслевой конфигурации

6.1.1.1. К компетенции линии консультаций относится:

- Разъяснение порядка установки отраслевой конфигурации (консультации оказываются в объеме инструкции по установке).
- Разъяснение порядка установки и замены лицензии на ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8» (консультации оказываются в объеме инструкции по установке и замене лицензии).
- Предоставление рекомендаций по типовым проблемам, возникающим при установке ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».

- Предоставление рекомендаций по типовым проблемам, возникающим при установке и замене лицензий на ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».

6.1.1.2. К компетенции линии консультаций не относится:

- Непосредственная установка отраслевой конфигурации на компьютере пользователя.
- Непосредственная установка и замена лицензий на ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8» на компьютере пользователя.
- Разъяснение по ошибкам установки платформы «1С: Предприятие» и типовых конфигураций.
- Вопросы настройки сопутствующего серверного оборудования и программного обеспечения сторонних разработчиков.
- Непосредственная настройка программного обеспечения сторонних разработчиков (антивирус, брандмауэр, настройка контроля прав учетной записи пользователя и прочее) на компьютерах и серверах пользователя.
- Настройка локальной сети на компьютерах пользователя.

6.1.2. Обновление отраслевой конфигурации

6.1.2.1. К компетенции линии консультаций относится:

- Разъяснение порядка установки обновлений отраслевой конфигурации (консультации оказываются в объеме инструкции по установке обновлений).
- Разъяснение порядка получения доступа к обновлениям на сайтах <http://users.v8.1c.ru/> и www.ujkh.ru
- Предоставление рекомендаций по типовым проблемам, возникающим при обновлении отраслевой конфигурации.

6.1.2.2. К компетенции линии консультаций не относится:

- Регистрация пользователя на сайтах <http://users.v8.1c.ru/> и www.ujkh.ru.
- Восстановление пароля на данных сайтах.
- Непосредственная установка обновлений отраслевой конфигурации на компьютере пользователя.
- Подготовка и перенос архивных копий информационных баз «1С» на компьютере пользователя.

6.1.3. Ошибки заполнения данных в информационное базе

6.1.3.1. К компетенции линии консультаций относится:

- Предоставление рекомендаций по поиску и устранению ошибок заполнения данных в информационной базе «1С», вызвавших сбой в процессе работы в ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».

6.1.3.2. К компетенции линии консультаций не относится:

- Консультирование по вопросам программирования в среде «1С», по работе с конфигуратором.
- Разъяснение по ошибкам СУБД «1С».
- Решение проблем, связанных с ошибками в коде программного продукта.
- Решение вопросов, связанных с расширением функционала и повышением качества программного продукта.
- Диагностика информационной базы «1С» на предмет ошибок в ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8» и аудит на предмет корректного заполнения данных

6.1.4. Теоретические вопросы работы в отраслевой конфигурации

6.1.4.1. К компетенции линии консультаций относится:

- Консультирование по вопросам, касающимся заполнения конкретных справочников, документов, формирования отчетов или использования обработок.
- Прием пожеланий по дополнению документации, прилагающейся к отраслевой конфигурации.

6.1.4.2. К компетенции линии консультаций не относится:

- Разъяснение законодательных требований отрасли.
- Выполнение настроек в информационной базе «1С» согласно законодательным требованиям отрасли.
- Обучение по работе в отраслевой конфигурации, предполагающее подробное описание порядка заполнения данных в информационной базе «1С», работу с группой взаимосвязанных документов и справочников.