

Индекс документа: К-101	Версия: 1.3	Дата: 20.01.2021
Применим для категории: Пользователи	Статус: Общего доступа	Кол-во страниц в документе: 3

Регламент технической поддержки пользователей на линии 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:
- Многоканальная телефонная линия;
 - Электронная почта;
 - Сервис «1С-Коннект».
- 2.3. Официальные контакты линии консультаций размещены на сайте www.ujkh.ru.

3. Порядок обращений пользователей

- 3.1. При обращении на линию консультаций пользователь обязан сообщить следующую информацию (либо указать в электронном письме):
- Название организации;
 - ИНН организации;
 - ФИО пользователя;
 - Регистрационный номер основной поставки ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8»;
 - 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:
- Описание проблемы и пошаговое описание действий по ее воспроизведению.
 - Вопрос необходимо задавать с использованием терминологии, принятой в программном продукте.
 - 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 расширенных методических материалах, размещенных на сайте www.ujkh.ru (раздел доступен зарегистрированным и авторизованным на сайте пользователям после оплаты технической поддержки и заполнения формы на доступ к расширенным методическим материалам);
 - в обсуждении на форуме на сайте www.ujkh.ru.

4. Порядок обработки обращений пользователей

- 4.1. Максимальная продолжительность консультации пользователя составляет 15 минут (совокупная продолжительность консультации по одному или более вопросам, включающая продолжительность голосового обращения и удаленного подключения).

В рамках предоплаченной технической поддержки для версий ПРОФ и КОРП допускается двенадцать обращений пользователя в год, для версий СТАРТ и Базовая – 2 обращения в год (для версий ПРОФ и КОРП консультации производятся только по блоку коммунального учета, для версий СТАРТ и Базовая – по блокам коммунального и бухгалтерского учета). Повторные обращения по одной и той же проблеме не

учитываются, если пользователь выполнил рекомендации или действовал согласно инструкциям, выданным при первом обращении, но при этом проблема сохраняется. Если решение проблемы требует более 15-ти минут, то консультация может быть оказана в счет оставшихся консультаций, о чем специалист линии консультаций должен уведомить клиента в процессе консультации.

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 письменное обращение, поступившее по электронной почте или 1С-Коннект, 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. Данный формат консультации не приводит к уменьшению числа доступных консультаций пользователя.

4.11. В завершение обращения пользователь информируется о количестве консультаций, доступных в рамках технической поддержки (или оплаченных дополнительно).

5. Причины отказа в консультации

5.1. Пользователям ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8» 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. У пользователя истек срок действия технической поддержки.

5.1.4. Исчерпано количество допустимых обращений.

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» (кроме версий СТАРТ и Базовая);

- у организации-пользователя не заключен договор с компанией «Айлант» на услуги линии консультаций по бухгалтерскому учету (распространяется на пользователей версий СТАРТ и Базовая).

5.2. Решение проблемы, озвученной при обращении может быть отложено или даже невозможно по следующим причинам:

5.2.1. Невозможно воспроизвести описанную проблему в тестовой базе, и отсутствует удаленный доступ к базе пользователя.

5.2.2. Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.

5.2.3. Для решения проблемы требуется детальная диагностика либо аудит информационной базы «1С», доработка функционала и/или выпуск обновления ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».

5.2.4. Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».

5.2.5. Используется нелицензионная копия ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».

5.2.6. 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. К компетенции линии консультаций относится:

- Разъяснение порядка установки отраслевой конфигурации (консультации оказываются в объеме инструкции по установке).
- 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 поиску и устранению ошибок заполнения данных в информационной базе «1С», вызвавших сбой в процессе работы в ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8».
- Консультирование по вопросам, касающимся заполнения конкретных справочников, документов, формирования отчетов или использования обработок в блоке коммунального учета.
- Прием пожеланий по дополнению документации, прилагающейся к отраслевой конфигурации.

6.2. 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 *.
- Непосредственная установка обновлений отраслевой конфигурации на компьютере пользователя.
- Подготовка и перенос архивных копий информационных баз «1С» на компьютере пользователя.
- Консультирование по вопросам программирования в среде «1С», по работе с конфигуратором.
- Разъяснение по ошибкам СУБД «1С» (ошибки "Индекс находится за границами массива", "Неверный формат хранилища данных", "Файл базы данных поврежден" и т. п.).
- 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.
- Регистрация пользователя на сайтах <http://users.v8.1c.ru/> и www.ujkh.ru.
- Восстановление пароля на данных сайтах.
- 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.
- 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.

* Примечание: Вопросы, касающиеся активаций лицензий ПП «Айлант: Управление ЖКХ 8», получения резервных пин-кодов, работы сервера лицензирования конфигурации (СЛК 3.0) и прочие вопросы лицензирования необходимо адресовать на почту soft@ailant.org. Обращения по вопросам лицензирования не учитываются при подсчете общего количества обращений на линию консультаций.