

Индекс документа: <b>К-101</b>	Версия: <b>1.3</b>	Дата: <b>01.09.2018</b>
Применим для категории: <b>Пользователи</b>	Статус: <b>Общего доступа</b>	Кол-во страниц в документе: <b>3</b>

## **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](http://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](http://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 методических материалах, размещенных на сайте [www.ujkh.ru](http://www.ujkh.ru);
  - в обсуждении на форуме на сайте [www.ujkh.ru](http://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 допускается двенадцать обращений пользователя в год (суммируются только уникальные инциденты, независимо от канала обращения: телефон, 1С-Коннект или электронная почта). 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.

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](http://www.ujkh.ru).

4.11. В завершение обращения пользователь информируется о количестве консультаций, доступных в рамках технической поддержки.

## 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 нелегальная 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

### 6.1.1. 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](http://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](http://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.

## **7. Вопросы по дополнительным обработкам (выгрузке/загрузке реестров из банков/почты, выгрузка данных в УСЗН)**

7.1 В конфигурации Айлант:УЖКХ реализованы некоторые форматы по выгрузке/загрузке реестров из банков/почты и выгрузке данных в УСЗН. Клиент имеет право запросить информацию о сходстве формата необходимого клиенту для выгрузки/загрузки реестров, с типовым форматом в конфигурации.

7.2 В случае несоответствия типовых форматов для выгрузки/загрузки реестров, с форматом необходимым клиенту, дополнительные работы по изменению обработок/разработке по новым форматам, выполняются на платной основе.