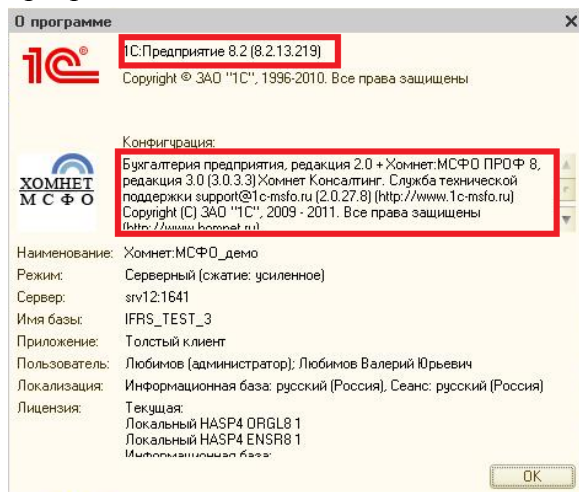


Регламент работы технической поддержки 1С:Хомнет МСФО

Служба технической поддержки оказывает консультации по типовым и не типовым конфигурациям при условии, что доработки были выполнены с помощью наших специалистов.

1. Время работы службы технической поддержки с _____ до _____ по будням по московскому времени.
2. Обращения могут поступать по электронной почте _____ и по телефону (495) _____
3. В случае если запрос поступил по телефону:
 - Сотрудник службы технической поддержки решают вопросы путем телефонных консультаций
 - В случае невозможности решения вопроса по телефону запрос регистрируется.
 - Клиенту направляется регистрационным номером запроса.
4. В случае если запрос поступил по электронной почте:
 - Запрос регистрируется
 - Клиенту направляется регистрационным номером запроса.
5. В запросе должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Запрос должно включать следующую информацию:
 - Название Вашей компании
 - Регистрационный номер программного продукта (номер указан на регистрационной анкете)
 - Версия программного продукта (номер релиза и платформы) 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.
5. Все запросы классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение и зависят от категории проблемы.
6. **Уровень обслуживания по SLA присваивает сотрудник** службы технической поддержки. Клиент может обжаловать, прислав письмо на почту _____
6. Запросы в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди обрабатываются запросы 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.

7. Уровни поддержки (SLA)

Уровень критичности	Описание проблемы	Время первой реакции	Время разрешения проблемы
Уровень 1 Критическая ошибка	Ошибка, при которой поддерживаемый программный продукт в целом работоспособен, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, и при этом для такой функции не существует путей получения аналогичного результата другим способом.	1 час	8 часов (hot-fix)
Уровень 2 Значительная Ошибка	Ошибка, при которой поддерживаемый программный продукт в целом работоспособен, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом, а так же если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или иных информационных материалах по поддерживаемому программному продукту.	1 час	24 часа (выпуск промежуточного релиза)
Уровень 3	Ошибка, при которой поддерживаемый	1 час	15 дней

Незначительная Ошибка	программный продукт в целом работоспособен, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом, а так же если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или иных информационных материалах по поддерживаемому программному продукту. При этом реализация данной функции (функций) «обходным» путем не более трудоемка по сравнению с нормальным функционированием системы.		(выход очередного релиза)
Уровень 4 Консультации	Ситуация, при которой поддерживаемый программный продукт выполняет свои документированные функции, но у пользователя есть консультационные вопросы по эксплуатации программного обеспечения.	1 час	4 часа
Уровень 5 Пожелание	Пользователь высказывает разумные предложения по улучшению потребительских качеств поддерживаемого программного обеспечения или описывает отклонения от общепринятых стандартов.	2 часа	

8. Решение запросов может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно воспроизвести описанную проблему на аналогичной типовой конфигурации и клиент не может предоставить дистанционный доступ к базе, на которой ошибка воспроизводится.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала.
- Используется нелегальная копия программного продукта.
- Вопрос выходит за рамки линии консультаций (см. пункт 10).

9. Если в течении часа не получен регистрационный номер запроса, необходимо сообщить об этом, отправив письмо на электронную почту _____ с копией на _____

10. В рамках линии консультаций НЕ решаются вопросы:

- Разъяснение общих вопросов программирования.

- Решение задач по доработке функционала
 - Изменение программного кода типовой конфигурации или внешних обработок/отчетов
 - Методология ведения учета
- 11.** По запросу клиента служба поддержки предоставляет ответ о проценте выполнения работ по поступившим запросам, ожидаемых датах выпуска релизов и т.д.
- 12.** Для улучшения работы технической поддержки, раз в два месяца сотрудник технической поддержки отправляет клиенту анкету удовлетворенность службой поддержки. Заполненную анкету необходимо в течении 3 дней отправить на адрес _____
- 13.** О всех случаях не соблюдения регламента необходимо сообщать на почту _____ с копией на _____ или по телефону (495) _____