



Индекс документа: П-006	Версия: 1.1	Дата: 03.06.2015
Применим для категории: Партнеры	Статус: Для служебного пользования	Количество страниц: 5

Регламент обращения партнеров на линию консультаций Разработчика

1. Общие положения

- 1.1. Линия консультаций Разработчика оказывает услуги партнерам, сопровождающим пользователей в рамках проекта «1С-Отраслевая Сервисная Автоматизация» («1С-ОСА»).
- 1.2. В настоящем регламенте описаны требования к обращениям партнеров на линию консультаций Разработчика.
- 1.3. При обращении партнера на линию консультаций Разработчика с целью передачи звонка от пользователя, партнер предоставляет информацию согласно пункту 3.1. настоящего регламента. Дальнейшее взаимодействие пользователя и линии консультаций Разработчика осуществляется согласно Регламенту обращения пользователей на линию консультаций Разработчика.
- 1.4. Линия консультаций решает только вопросы, определенные настоящим регламентом.
- 1.5. «1С-ОСА» сохраняет за собой право изменять положения настоящего регламента и информировать об изменениях на сайте www.1c-osa.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. Телефонная линия;
 - 2.2.2. E-mail;
 - 2.2.3. Технология 1С-Бухфон.Актуальные контактные данные размещены на сайте www.1c-osa.ru

3. Требования к обращениям партнеров

- 3.1. Партнер обязан сообщить следующую информацию, если он переводит звонок пользователя на линию консультаций Разработчика, либо пересылает письмо пользователя по электронной почте:
 - 3.1.1. Название организации партнера;
 - 3.1.2. Код партнера;
 - 3.1.3. ФИО, должность специалиста партнера;
 - 3.1.4. ИНН организации пользователя;
 - 3.1.5. Название организации пользователя;
 - 3.1.6. Название отраслевой конфигурации;
 - 3.1.7. Регистрационный номер:
 - 3.1.7.1. при использовании Отраслевого сервиса - регистрационный номер типовой конфигурации с установленным Отраслевым сервисом, указанный в договоре на информационно-технологическое сопровождение (1С:ИТС). Например, для отраслевого сервиса «Управление ЖКХ» указывается регистрационный номер типовой конфигурации «1С: Бухгалтерия предприятия»;
 - 3.1.7.2. при использовании Поставки — регистрационный номер Поставки.
 - 3.1.8. Номер релиза отраслевой конфигурации.

- 3.2. Партнер обязан указать в электронном письме следующую информацию, если он обращается на линию консультаций Разработчика напрямую и от своего имени:
 - 3.2.1. Название организации партнера;
 - 3.2.2. Код партнера;
 - 3.2.3. ФИО, должность специалиста партнера;
 - 3.2.4. Название отраслевой конфигурации;
 - 3.2.5. Регистрационный номер:
 - 3.2.5.1. при использовании Отраслевого сервиса — регистрационный номер типовой конфигурации с установленным отраслевым сервисом, указанный в договоре на информационно-технологическое сопровождение (1С:ИТС). Например, для отраслевого сервиса «Управление ЖКХ» указывается регистрационный номер типовой конфигурации «1С: Бухгалтерия предприятия»;
 - 3.2.5.2. при использовании Поставки NFR – регистрационный номер Поставки NFR.
 - 3.2.6. Номер релиза отраслевой конфигурации.
- 3.3. Вопросы, требующие разъяснения, и проблемы, требующие решения, должны быть сформулированы четко и грамотно.
- 3.4. Для более оперативного решения вопросов обращение должно содержать следующую информацию:
 - 3.4.1. Описание проблемы и пошаговое описание действий по ее воспроизведению.
 - 3.4.2. Вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в программном продукте.
 - 3.4.3. При отправке вопроса по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG, PDF.
- 3.5. Перед обращением на линию консультаций необходимо изучить доступную информацию по вопросу:
 - в документации, прилагаемой к программному продукту (руководство пользователя);
 - в базе знаний на сайте www.1c-osa.ru;
 - в обсуждении на форуме на сайте www.1c-osa.ru;
 - в системе учета ошибок и пожеланий (баг-трекинге) на сайте www.1c-osa.ru.

4. Порядок обработки обращений партнеров

- 4.1. Все обращения партнеров регистрируются в базе данных линии консультаций. В базе хранится информация об идентификационных данных партнера, о дате обращения, о содержании вопроса и содержании ответа на обращение.
- 4.2. Зарегистрированному обращению (заявке) присваивается уникальный номер (идентификатор), который сообщается партнеру. Идентификатор необходимо сообщать при повторном обращении по данной заявке.
- 4.3. Время реагирования на обращение, поступившее по электронной почте, составляет до 8 рабочих часов (1 рабочий день).
- 4.4. Линия консультаций не гарантирует время решения проблемы, так как на него влияют различные факторы: сложность и критичность проблемы, своевременность ответа пользователя, необходимость передачи вопроса Разработчику отраслевой конфигурации.
- 4.5. Линия консультаций может запросить любую дополнительную информацию по проблеме.
- 4.6. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на методические материалы, базу знаний, обсуждение на форуме или баг-трекинг на сайте www.1c-osa.ru.

5. Причины отказа в консультации

- 5.1. В консультации может быть отказано по следующим причинам:
 - 5.1.1. Не предоставлена какая-либо информация, описанная в пунктах 3.1 и 3.2 настоящего

регламента, так как она используется для однозначной идентификации партнера и пользователя в базе данных линии консультаций.

- 5.1.2. Информация, предоставленная согласно пунктам 3.1 или 3.2, является некорректной.
- 5.1.3. У пользователя отсутствует Техническая поддержка или Отраслевой сервис.
- 5.1.4. Вопрос выходит за рамки компетенции линий консультаций (вопросы компетенции описаны в пункте 6 настоящего регламента).
- 5.2. Решение вопросов обращения 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 партнера.
 - 5.2.2. Партнер 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 отраслевой конфигурации.
 - 5.2.4. Партнер выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию отраслевой конфигурации.
 - 5.2.5. Используется нелицензионная копия отраслевой конфигурации.
 - 5.2.6. Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления партнером информации по обращению.

6. Вопросы компетенции линии консультаций

- 6.1. К компетенции линии консультаций относятся только вопросы, касающиеся работы в отраслевой конфигурации, включенной в проект «1С-ОСА».

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).
- Предоставление рекомендаций по типовым проблемам, возникающим при установке отраслевой конфигурации.

6.1.1.2. К компетенции линии консультаций не относится:

- Непосредственная установка отраслевой конфигурации.
- Разъяснение по ошибкам установки платформы «1С: Предприятие» и типовых конфигураций.
- Вопросы настройки сопутствующего серверного оборудования и программного обеспечения сторонних разработчиков.

6.1.2. Активация Отраслевого сервиса и Поставки

6.1.2.1. К компетенции линии консультаций относится:

- Разъяснение порядка активации ключа защиты «1С-ОСА» на Отраслевой сервис и Поставку (консультации оказываются в объеме Регламента активации отраслевого сервиса).
- Предоставление рекомендаций по типовым проблемам, возникающим при активации ключа защиты «1С-ОСА» на Отраслевой сервис и Поставку.

6.1.2.2. К компетенции линии консультаций не относится:

- Непосредственная активация Отраслевого сервиса на компьютере партнера или пользователя.
- Разъяснение порядка установки лицензии на платформу «1С: Предприятие» и предоставление рекомендаций по проблемам активации.
- Настройка программного обеспечения сторонних разработчиков (антивирус, брандмауэр, настройка контроля прав учетной записи пользователя и прочее) на компьютерах и серверах партнера/пользователя.

- Настройка локальной сети на компьютерах партнера/пользователя.

6.1.3. Обновление отраслевой конфигурации

6.1.3.1. 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 сайте <http://users.v8.1c.ru/>.
- Предоставление рекомендаций по типовым проблемам, возникающим при обновлении отраслевой конфигурации.

6.1.3.2. К компетенции линии консультаций не относится:

- Регистрация партнера или пользователя на сайте «<http://users.v8.1c.ru/>», восстановление пароля на данном сайте.
- Непосредственная установка обновлений отраслевой конфигурации на компьютере партнера или пользователя.
- Подготовка и перенос архивных копий информационных баз «1С» на компьютере партнера или пользователя.

6.1.4. Ошибки заполнения данных в информационное базе

6.1.4.1. К компетенции линии консультаций относится:

- Помощь в поиске и устранении ошибок заполнения данных в информационной базе «1С», вызвавших сбой в процессе работы в отраслевой конфигурации.

6.1.4.2. 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 программном продукте и аудит на предмет корректного заполнения данных.

6.1.5. Теоретические вопросы работы в отраслевой конфигурации

6.1.5.1. 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.

6.1.5.2. 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.

6.1.6. Вопросы по работе с сервисами технической поддержки на сайте www.1c-osa.ru

К сервисам технической поддержки на сайте «www.1c-osa.ru» относится личный кабинет партнера, форум, система учета ошибок и пожеланий (баг-трекинг), база знаний.

6.1.6.1. К компетенции линии консультаций относится:

- Разъяснение порядка работы с сервисами технической поддержки согласно

утвержденным регламентам.

- Предоставление рекомендаций по типовым проблемам, возникающим при работе с сервисами технической поддержки.

6.1.6.2.

К компетенции линии консультаций не относится:

- Регистрация партнера на сайте «www.1c-osa.ru», восстановление пароля на данном сайте.
- Регистрация обращений на форуме, в системе учета ошибок и пожеланий, работа в личном кабинете от имени партнера.