

## **Регламент работы службы технической поддержки ООО "Программы для бизнеса"**

### **1. Общие положения**

**1.1.** Служба технической поддержки компании " Программы для бизнеса " оказывает поддержку своим партнерам и клиентам по собственным разработанным программным продуктам. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом.

**1.2.** Техническая поддержка оказывается сотрудниками отдела технической поддержки компании "Программы для бизнеса".

**1.3.** Техническая поддержка пользователей программных продуктов компании осуществляется в соответствии со специальными условиями обслуживания, указанными в пункте 4 настоящего Регламента.

**1.4.** Техническая поддержка осуществляется по следующим каналам связи:

- электронная почта;

**1.5.** Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации к программным продуктам. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на документ, в котором Вы искали и не нашли ответ на свой вопрос.

**1.6.** Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, следует адресовать соответствующим специалистам внутри компании "Программы для бизнеса", разработчикам стороннего программного обеспечения и другим ответственным за возникшие вопросы лицам. В рамках технической поддержки не решаются вопросы сопровождения проектов, созданных для конечного пользователя партнерами "Программы для бизнеса" или клиентами самостоятельно, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе программных продуктов компании "Программы для бизнеса".

**1.7.** Компания "Программы для бизнеса" имеет право на изменение положений настоящего регламента. При этом компания обязуется публично объявлять обо всех изменениях в настоящем регламенте.

## **2. Условия обслуживания**

- 2.1.** Техническая поддержка пользователей осуществляется бесплатно с 9 до 15 часов по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (по производственному календарю РФ).
- 2.2.** Техническая поддержка пользователей осуществляется по вопросам, описанным в пункте 3 настоящего регламента.
- 2.3.** Пользователь должен придерживаться порядка подачи обращений в службу технической поддержки, который указан в пункте 4 настоящего регламента.
- 2.4.** Обращения, поступающие в службу технической поддержки, обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение 5 рабочих дней.
- 2.5.** Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться сразу после получения запросов или дополнительной информации от клиентов (пользователей системы).
- Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного в пункте 2.4.
- 2.6.** Время решения вопроса может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.
- 2.7.** Служба технической поддержки не может точно устанавливать время решения конкретной проблемы, т.к. на это могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта, анализ программного кода и т.п. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону или повторно отправлять электронные сообщения. Как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.
- 2.8.** Вопросы, поступающие в техническую поддержку, решаются в порядке приоритета и очередности поступления.
- 2.9.** Компания «Программы для бизнеса» проводит работу по исправлению ошибок программных продуктов собственной разработки. При выявлении специалистами компании причин возникающих в программных продуктах других разработчиков (ООО "Фирма "Ингит", ООО «Агент Плюс», Фирма «1С», Компания «Актив» (ключи Guardant), Компания «Аладдин» (ключи Nasp)) информация передается разработчикам соответствующей системы.
- 2.10.** В рамках технической поддержки не устраняются ошибки, возникшие вследствие некорректного внедрения, и (или) внесения изменений в программный код программистами пользователя, партнерами и сторонними программистами.
- 2.11.** Разработка отдельного функционала не выполняется в рамках технической поддержки. Пожелания по разработке соответствующего функционала, принимаются отделом технической поддержки с возможным последующим включением в стандартную поставку программного продукта. Срок выполнения не определен. Также возможен прием и передача на рассмотрение заказов на разработку.

### **3. Вопросы, которые решает техническая поддержка "Программы для бизнеса"**

- Оказываются консультации по вопросам имеющегося функционала программных продуктов.
- Осуществляется пояснение функционала программных продуктов, если соответствующее описание в документации требует дополнительного объяснения.
- Оказываются консультации по установке программных продуктов.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.
- Разъясняются вопросы настройки программных продуктов в случае возникновения затруднений при работе с документацией.
- Оказываются консультации по настройке обмена данными.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.
- Принимаются сообщения об обнаруженных ошибках в программных продуктах.
- Осуществляется помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки программного продукта, обновления.
- Если обнаружена критическая ошибка в работе продукта (и подтверждена сотрудниками технической поддержки) – оказывается консультация по восстановлению нормальной работы продукта.
- Оказывается консультационная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе. Выявленная причина (или ошибка), в зависимости от сложности, устраняется сразу после диагностики или в следующих обновлениях.

#### **Перечень задач, которые не решаются в рамках услуг, предоставляемых в рамках технической поддержки "Программы для бизнеса"**

- В рамках услуг, предоставляемых технической поддержки "Программы для бизнеса" не производится внедрение программных продуктов.
- Не производятся работы по адаптации программных продуктов под индивидуальные требования клиента, отличные от типовой версии программного продукта выбранной комплектации. Данные работы могут быть выполнены в пределах допустимых программных возможностей по отдельному соглашению.
- Не производятся работы по доработке обработок обмена данными под учетные системы клиента. Данные работы могут быть выполнены в пределах допустимых программных возможностей по отдельному соглашению.
- Не проводится обучение пользователей работе с программными продуктами.
- Не производятся работы по администрированию серверного программного обеспечения (ПО) (подготовка и перенос архивных копий системы на сервер и пр.).
- Не производится установка и диагностика ПО на компьютере или сервере клиента.
- Не решаются проблемы соединения с сервером (учетной системой клиента), проблемы настройки соединения, предлагаются только общие варианты решения.
- Не производится диагностика и нагрузочное тестирование программного продукта и его взаимодействия с учетной системой клиента.
- По ошибкам, возникающим в процессе установки продукта, выдаются только общие рекомендации в соответствии с руководством по установке по продукту. Предлагаются уже известные способы решения аналогичных проблем.
- Не устраняются ошибки, возникшие вследствие некорректного внедрения программных продуктов. Выдаются общие рекомендации и известные способы решения проблем.
- По ошибкам, связанным с работой баз данных, выдаются общие рекомендации и известные способы устранения проблем.
- Не решаются проблемы серверной настройки, которые препятствуют корректной установке обновлений. Выдаются общие рекомендации и известные способы устранения проблем. Не производится непосредственная установка обновлений.

- Не решаются вопросы поиска и устранения ошибок в работе серверного ПО, или к разработке которого компания "Программы для бизнеса" не имеет отношения.
- Не производится пояснение общих вопросов программирования.
- Не производится решение конкретных задач с заданной логикой. Оказываются только общие консультации по возможным вариантам реализации задачи.
- Не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач (кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).

#### **4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки**

**4.1.** Основанием для выполнения работ является внешнее обращение. Для обращения пользователю необходимо написать письмо с содержанием вопроса по электронной почте [info@prog4b.ru](mailto:info@prog4b.ru), или по электронной почте предоставленной клиенту для обращения в техническую поддержку по отдельному программному продукту.

**4.2.** В обращении должна быть указана следующая информация:

- Название компании, на которую был приобретен программный продукт.
- Номера ключей программного продукта.
- Название программного продукта, полный релиз конфигурации.
- Полный релиз платформы 1С:Предприятие 8.
- Точно сформулированы вопросы, требующие разъяснения. Вопросы желательно задавать, используя терминологию, описанную в программном продукте;
- Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- Для моделирования ошибки служба технической поддержки может запросить у пользователя: выгрузку базы данных, подробное описание действий пользователя, скриншоты действий и скриншоты ошибки.

**4.3.** Службой технической поддержки может быть запрошена дополнительная информация по настройкам ПО, используемым версиям, файлы обмена данными, скриншоты и т.д.

**4.4.** При отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. Все скриншоты или фотографии рекомендуется не включать в текст письма, а прикладывать в виде вложений к письму.

**4.5.** Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации по программному продукту, на скачивание руководств, сайты разработчиков программного обеспечения.

Решение вопросов по обращениям может быть отложено по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации программы
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта;
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта.
- Внесены изменения в исходный код программного продукта, программный продукт используется на оборудовании, не рекомендованном специалистами компании "Программы для бизнеса";
- Используется нелегальная копия программного продукта;
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки (например, вопрос не по программным продуктам "Программы для бизнеса");
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

**4.6.** При отправке обращений по электронной почте возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. В случае возникновения



ООО «Программы для бизнеса»

410012, г. Саратов, пр. Кирова, 11 «Б», оф. 21  
тел.: +7 (8452) 26-56-95, 26-56-77  
[e-mail: info@prog4b.ru](mailto:info@prog4b.ru) , [www.prog4b.ru](http://www.prog4b.ru)

проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется сообщить об этом сотрудникам компании "Программы для бизнеса" с указанием электронного адреса, с которого высылалось письмо.