

СОВМЕСТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ ФИРМ «1С» и «РАРУС»



Комплексная автоматизация
на платформе «1С:Предприятие»

ISO 9001:2008 сертификат качества

Юридический адрес: 117418, г. Москва, ул. Гарибальди, д. 29, корп. 4, этаж 2, пом. 1, офис 7
E-mail: 1c@rarus.ru www.rarus.ru Тел./факс: +7(495) 223-04-04, 231-20-02

***"Регламент работы технологической
поддержки по программным продуктам для
автоматизации предприятий питания"***

1С-Рарус, ДОР, ОАППГ

2022 г.

Оглавление

| | |
|--|---|
| Оглавление | 2 |
| 1. Общие положения. | 3 |
| 2. Способы и правила обращения на линию консультации. | 3 |
| 3. Круг решаемых вопросов..... | 6 |
| 4. Сроки обработки обращений на линию консультации..... | 7 |
| 5. Контроль качества работы линии консультации..... | 8 |
| 6. Дополнительная информация..... | 8 |

1. Общие положения.

- 1.1 Данный регламент распространяется на линейку отраслевых программных продуктов для общепита и ресторанного бизнеса, сопровождаемых компанией 1С-Рарус в рамках проекта 1С-Совместно, а именно:
- 1С:Общепит
 - 1С:Общепит КОРП
 - 1С:Управление предприятием общепита
 - 1С:Общепит. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2
 - 1С:Фастфуд
 - 1С:Ресторан
- 1.2 Линия консультаций по линейке отраслевых решений для автоматизации предприятий питания оказывает технологическую поддержку легальным и зарегистрированным пользователям на основании действующих договоров ИТС и ИТС-Отраслевой необходимой категории, заключенных с одним из официальных партнеров фирмы «1С».
- 1.3 В рамках технологической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом.
- 1.4 Перед подачей обращения на линию консультаций необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации к программному продукту.
- 1.5 Решение вопросов, выходящих за рамки технологической поддержки программного продукта из линейки отраслевых решений для предприятий питания, таких как: работа платформы 1С: Предприятия, обмен с внешними системами, созданный для конечного пользователя компаниями-партнерами, работа внешних систем и сервисов и т.д. - следует адресовать разработчикам стороннего программного обеспечения.

2. Способы и правила обращения на линию консультации.

- 2.1 Оказание услуг сопровождения и технологической поддержки осуществляется по рабочим дням с 9 до 18 часов по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней (в соответствии с производственным календарем РФ). Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.
- 2.2 Обращение на линию консультации осуществляется:
- по телефонам: **8-800-700-74-84** (звонок бесплатный)

- e-mail: **food@rarus.ru**
- система электронной коммуникации "Skype": **food-1c**

2.3 При обращении по телефону необходимо указать информацию, идентифицирующую пользователя, такую как:

- регистрационный номер продукта,
- наименование организации (физ. лица), на которую оформлен продукт,
- наименование и релиз конфигурации

По e-mail требуется указать:

- регистрационный номер продукта,
- наименование организации (физ. лица), на которую оформлен продукт,
- наименование и релиз конфигурации,
- описание проблемы и, по возможности, пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы,
- к письму могут быть прикреплены «скриншоты» в форматах: jpg, gif, png, doc, bmp или любая другая информация

В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров.

В случае отказа предоставить идентифицирующую информацию сотрудник линии консультации имеет право отказать в предоставлении консультационных услуг.

2.4 Для решения вопроса сотрудник технологической поддержки имеет право запросить недостающую информацию.

2.5 Обращения в службу технологической поддержки обрабатываются в порядке их поступления.

Максимальный срок реакции на обращение определяется данным регламентом. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технологической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности программы, или отдельных модулей конфигурации.

Услуги предоставляются только при действующих сервисах ИТС и ИТС Отраслевой необходимой категории. В течение 3 месяцев с момента активация льготных ИТС и ИТС Отраслевой технологическая поддержка оказывается бесплатно.

2.6 Консультации оказываются только по последним релизам типовых решений. Если Вы не обновили своевременно программный продукт, Вам будет предложено произвести обновление, затем повторно обратиться.

2.7 Технологическая поддержка пользователей программных продуктов из линейки решений для транспорта и логистики включает:

| Услуга/Пакет | Описание услуги |
|---|---|
| Скачивание обновлений с ресурса | Скачивание с ресурса https://releases.1c.ru обновлений для программных продуктов: - 1С:Общепит - 1С:Общепит КОРП - 1С:Управление предприятием общепита - 1С:Общепит. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2 - 1С:Фастфуд - 1С:Ресторан |
| Консультации по телефону | Услуги линии консультации «1С-Парус» по телефону 8-800-700-74-84 (звонок бесплатный) |
| Консультации по e-mail, 1С-Коннект, Skype | Услуги линии консультации по электронной почте food@rarus.ru , в системе «1С-Коннект» - ЛК 1С:Общепит Skype: food-1c |
| Удаленное подключение | Услуги линии консультации при помощи программ удаленного подключения (Ammyu Admin, TeamViewer) для решения вопроса пользователя на его компьютере. |

2.8 Решение вопроса может быть отложено или вопрос может быть не решен, если:

- вопрос возник в связи с нарушением правил использования лицензии;
- пользователь не предоставил достаточно информации для решения вопроса;
- вопрос содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения;
- вопрос не относится к компетенции отдела технологической поддержки.

2.9 Отдел технологической поддержки имеет право привлекать третьих лиц для качественного и оперативного решения вопросов.

Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, могут быть переданы для решения в департамент разработки компании «1С-Рарус», с последующим выпуском обновления программного продукта.

Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики и анализа проблемы, а также с учетом общих планов разработки программного продукта.

3. Круг решаемых вопросов.

В рамках линии консультации решаются следующие вопросы:

3.1 Вопросы установки и настройки:

- оказание консультаций по настройке и установке программных продуктов из линейки отраслевых решений для предприятий питания
- даются рекомендации по настройечным параметрам продукта.

В рамках линии консультации НЕ решаются вопросы:

- не производится сама установка программного продукта,
- не производится настройка и установка стороннего программного обеспечения.

3.2 Теоретические вопросы работы с программой:

- оказываются консультации по общему функционалу и работе с программой,
- производится пояснение функционала модулей продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации,
- разъясняются вопросы лицензирования программного продукта,
- консультации по работе с документацией.

В рамках линии консультации НЕ решаются вопросы:

- не производится пояснение общих вопросов программирования,
- не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач.

3.3 Вопросы обновления программного продукта:

- выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении продукта,

- оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.

В рамках линии консультаций НЕ решаются вопросы:

- обновления нетиповых конфигураций.

3.4 Ошибки программного продукта:

- ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы программы. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.
- ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

В рамках линии консультации НЕ решаются вопросы:

- не исправляются ошибки, вызванные нетиповым (измененным, добавленным) функционалом программы.

3.5 Вопросы разработки:

- пожелания на разработку дополнительного функционала, либо изменения работы определенных функций высылаются на электронную почту в виде подробного описания работы нового функционала. Описание обязательно должно включать цель предлагаемой доработки.

3.6 Дополнительные услуги, оказываемые сотрудниками линии консультаций средствами удаленного доступа на платной основе по тарифам, предусмотренным прайс-листом:

- обучение и консультирование по работе в программах линейки общепита;
- обучение персонала и быстрый старт системы;
- консультирование по организации и ведению учета на предприятии;
- анализ и настройка рабочих баз;
- тестирование и исправление ошибок пользователей в рабочих базах

4. Сроки обработки обращений на линию консультации.

4.1 Время консультации по телефону составляет не более 15 минут в день.

4.2 Если номер телефона линии консультаций занят, пользователю предложат запланировать событие. Консультант обязан обработать событие в течение одного рабочего дня.

4.3 Обращения, поступившие по электронной почте, 1С-Коннект, Skype обрабатываются в течение рабочих суток с момента поступления. Обращения обрабатываются в порядке очереди.

5. Контроль качества работы линии консультации.

Компания 1С-Рарус уделяет большое внимание качеству работы линии консультаций и обеспечению высокого уровня обслуживания всех пользователей программных продуктов из линейки отраслевых решений для предприятий транспорта и логистики. В случае возникновения жалобы на оказанную консультацию, либо не соблюдения сроков обработки обращений, пользователь имеет право обратиться в отдел качества компании «1С-Рарус» (k@rarus.ru) для дальнейшего разбора жалобы. А также пользователь может направить письмо руководителю линии консультации с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных вопросов.

6. Дополнительная информация.

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы линии консультации по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте компании «1С-Рарус»: <http://www.rarus.ru/>