
РЕГЛАМЕНТ КОРПОРАТИВНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (ИТС КОРП)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Корпоративная техническая поддержка по программным продуктам «1С» оказывается сертифицированными партнерами Центров компетенции «1С:КОРП», имеющих соответствующую авторизацию (далее Партнеры или Партнер), на основании договора 1С:ИТС КОРП между Партнером и лицензиатом программных продуктов фирмы «1С» (Заказчиком).

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые разделом 2 регламента, согласно уровню обслуживания (Service Level Agreement - SLA) не ниже, чем определено разделом 3 настоящего регламента.

2. ПЕРЕЧЕНЬ СТАНДАРТНЫХ УСЛУГ ИТС КОРП

Спектр услуг по технической поддержке включает в себя оказание помощи при возникновении проблемных ситуаций при функционировании:

- 1) программного обеспечения фирмы «1С», приобретенного Заказчиком по лицензионному соглашению, включая клиентские и серверные программы для ЭВМ системы программ 1С:Предприятие 8.3 КОРП и более поздних версий (Платформа), а также прикладные решения, функционирующее под управлением Платформы и правообладателем которых является ООО «1С» (Прикладные решения 1С) (вместе в дальнейшем обозначаемые как «поддерживаемое ПО»);
- 2) общесистемного программного обеспечения обеспечивающего функционирование поддерживаемого ПО на аппаратных средствах (Общесистемное ПО);
- 3) систем управления базами данных, указанных в системных требованиях к Платформе на сайте фирмы «1С» по адресу <http://v8.1c.ru/requirements/> (Поддерживаемые СУБД), для целей функционирования поддерживаемого ПО.

Услуги технической поддержки по Прикладным решениям 1С, предоставляются только в случае действующего у Заказчика договора 1С:ИТС уровня ПРОФ, согласно определений опубликованных по адресу http://its.1c.ru/its_contracts.

№	Наименование услуг
1.	Консультации по установке и администрированию поддерживаемого ПО и его компонент
2.	Консультации по восстановлению работоспособности поддерживаемого ПО и его компонент (в случае ее потери)
3.	Консультации и разъяснения по вопросам документации поддерживаемого ПО
4.	Консультации по настройке Общесистемного программного обеспечения, для целей функционирования поддерживаемого ПО.
5.	Консультации по настройке Поддерживаемых СУБД, для целей функционирования

Консультации и услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки, не включают в себя содействие относительно следующих вопросов:

- 1) проектирования и разработки приложений,
- 2) использования Платформы за пределами системных требований, опубликованных на сайте фирмы 1С по адресу <http://v8.1c.ru/requirements/>
- 3) сбоев, вызванных программными продуктами и операционными системами, третьих производителей,
- 4) консультации конечных пользователей;
- 5) оптимизации производительности;
- 6) конфигурации оборудования серверов и рабочих станций, компьютерных сетей

В рассмотрении обращения в техническую поддержку может быть отказано, если обнаружены факты:

- использования недокументированных возможностей Поддерживаемого ПО, Общесистемного программного обеспечения или Поддерживаемых СУБД;
- нарушения лицензионного соглашения поддерживаемого ПО, Общесистемного программного обеспечения или Поддерживаемых СУБД;

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Время предоставления услуг

Услуги технической поддержки предоставляются в соответствии с временным интервалом, указанным в таблице 2 ниже (п. 3.6).

3.2. Место предоставления услуг

Указывается в договоре 1С:ИТС КОРП

3.3. Язык предоставления услуг - Русский

3.4. Форма предоставления услуг

Услуги технической поддержки предоставляются по электронной почте, который указывается в договоре 1С:ИТС КОРП, или по телефону, при наличии возможности. Техническая поддержка предоставляется техническим специалистам Заказчика, но не конечным пользователям.

3.5. Порядок направления обращений в службу технической поддержки (СТП) Партнера

Обращение в службу технической поддержки Партнера осуществляется посредством направления на адрес электронной почты, согласованный Партнером и Заказчиком, формы регистрации обращения, приведенной в разделе «Форма регистрации обращения в Службу технической поддержки» настоящего регламента. Обращение может быть направлено только лицом, имеющим соответствующую авторизацию Заказчика (см. «Регистрация контактных лиц Заказчика»).

При регистрации нового обращения Заказчика по проблеме или вопросу, которое ранее не было зарегистрировано Службой технической поддержки Партнера, Заказчик указывает критичность данного обращения, в соответствии с критериями, приведенными в таблице 1 ниже

Таблица 1 Классификация уровней критичности обращений

Уровень	Критичность	Симптомы
1	Самый высший уровень. Критическое обращение. Поддерживаемое ПО не функционирует. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.	Заказчик сообщает о частичной или полной неработоспособности продукта. Проблемы с продуктом не позволяют использовать конкретный функционал, при этом других вариантов решения проблемы не существует, либо они неприменимы в силу высоких затрат по времени и/или деньгам. Возможности перехода на более ранние или поздние версии продукта нет. Возможности восстановить данные из резервной копии нет.
2	Высокий уровень. Серьезное обращение. Функционирование Поддерживаемого ПО в целом не прекращается, но часть функционала не может быть использована. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.	Заказчик сообщает о частичной неработоспособности Поддерживаемого ПО. Работа может продолжаться, однако для решения определенных задач, которые должны решаться в рамках функционала Поддерживаемого ПО. Клиенту приходится использовать альтернативные варианты, как то: сторонние программные продукты, переходить на более раннюю версию Поддерживаемого ПО, выделять существенно (более чем в два раза) больше времени на выполнение задач К серьезным обращениям относятся любые проблемы с Поддерживаемым ПО, препятствующие переходу на новые версии Прикладных решений 1С или Платформы.
3	Обычный (стандартный) уровень. Стандартное обращение. Единичные сбои в функционировании Поддерживаемого ПО или вопрос по корректности его функционирования (проектное поведение или нет).	Поддерживаемое ПО в целом работает, однако у одного или незначительного числа пользователей наблюдаются проблемы. Работа с Поддерживаемым ПО может продолжаться в штатном режиме. Заказчик задает вопрос по конкретному функционалу продукта, либо не согласен с тем, как работает определенный функционал. Заказчик также может отмечать ухудшение производительности всего или определенного функционала продукта, при условии что данное ухудшение не вынуждает заказчика выделять существенно большее (в два и более раз) время для выполнения стандартных задач сверх того, что тратилось раньше.
4	Низший уровень. Предложение, Пожелание или простой вопрос.	Работа с продуктом продолжается в штатном режиме. Заказчик обращается с предложением о добавлении новой функции или о доработке существующего функционала. Требуется разъяснение ошибок ПО и/или документации.

Каждому обращению присваивается уникальный идентификатор, который следует указывать в дальнейших коммуникациях с технической поддержкой (например, в поле «Тема» писем, направляемых на адрес электронной почты технической поддержки). После присвоения обращению уникального идентификатора и направления соответствующего уведомления контактное лицо, указанному в обращении, последнее считается зарегистрированным.

3.6. Порядок реагирования технической поддержки на обращения Заказчика

В зависимости от уровня критичности обращения, время реакции (время до первого контакта сотрудника технической поддержки с уполномоченным сотрудником Заказчика с момента регистрации обращения), частота обновления статуса и временной интервал обслуживания устанавливаются для каждого обращения согласно таблице 2 ниже:

Таблица 2 Временные характеристики работы с обращениями в зависимости от уровня критичности

Критичность	Время реакции	Временной интервал обновления статуса	обслуживания
1	2 часа	12 часов	24 часа, 7 дней (с учетом пункта 3.6.1)
1*	2 часа	Каждый рабочий день	С 9-30 до 18-00 МСК**, Рабочие дни
2	4 часа	Раз в 5 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 МСК, Рабочие дни
3-4	8 часов	Раз в 10 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 МСК, Рабочие дни

**Временные характеристики обслуживания до 01 февраля 2015 года.*

*** Заказчик и Партнер могут согласовать иную временную зону*

Уровень критичности 1 и 2 может быть установлен только для обращений по Продуктивным системам, т.е. системам, которые находятся в режиме промышленной эксплуатации у Заказчика.

3.6.1. Временной интервал 24 часа, 7 дней

Соблюдается только при выполнении Заказчиком требований по рассмотрению критических обращений, изложенных в разделе 4.

Данный временной интервал вводится в действие с 01 февраля 2015 года.

4. ПОРЯДОК КЛАССИФИКАЦИИ И ОФОРМЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Независимо от уровня критичности обращения, Заказчик обязан подготовить минимально необходимую информацию, позволяющую провести эффективное расследование по обращению. Количество и объем информации должны быть достаточными для того, чтобы специалисты фирмы могли рассмотреть обращение без дополнительного взаимодействия со специалистами Заказчика.

В состав передаваемой информации по обращению, должно входить

- наименование и контактные данные Заказчика;
- подтверждение о соблюдении Заказчиком положений при рассмотрении критических обращений (критичность 1);
- детальное описание обращения;
- детальное описание оборудования и программного обеспечения (версия операционной системы и установленных обновлений, объем оперативной памяти и дисков, сведения о процессоре и прочее).

Для повышения эффективности и скорости рассмотрения обращения, также рекомендуется подготовить следующую информацию:

- информацию о последних внесенных заказчиком изменениях в конфигурацию оборудования или программного обеспечения;
- для обращений, связанных с ухудшением производительности, данные о производительности как до ее ухудшения, так и после;
- тестовый сценарий и набор тестовых данных, позволяющих быстро и точно воспроизвести проблему.

При рассмотрении критичных обращений (уровень 1), Заказчик должен подтвердить согласие со следующими положениями:

1. Пока обращение является критическим, сотрудник Заказчика обязан быть доступен по телефону круглосуточно для предоставления дополнительной информации или проверки предлагаемых решений
2. Пока обращение является критическим, срок ответа на электронное письмо со стороны Заказчика не должен превышать одного часа.
3. Если нарушаются условия 1 или 2, то критичность обращения автоматически снижается до высокого уровня (2).

Если Заказчик не согласен с указанными требованиями или не соблюдает их, обращение рассматривается как стандартное.

5. РЕГИСТРАЦИЯ КОНТАКТНЫХ ЛИЦ ЗАКАЗЧИКА

Форма регистрации

Наименование организации:

1. Контактные лица Заказчика (не более двух) по организационным вопросам и вопросам авторизации Уполномоченных лиц

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Электронный адрес	Телефон
1				
2				

2. Уполномоченные лица, авторизованные Заказчиком направлять обращения в Службу технической поддержки от его имени:

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Электронный адрес	Телефон
1				
2				
3				
4				

Порядок регистрации

Изменения в контактной информации и списка контактных лиц осуществляется посредством направления заполненной формы, представленной выше, на адрес службы технической поддержки партнера. Запрос на изменение может быть направлен только контактным лицом по организационным вопросам.

6. ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Все поля помеченные красным обязательны для заполнения.

Контактная информация

Компания:

Основная Корпоративная Поставка №:

Контактное лицо:

Телефон:

e-mail:

Информация о ПО и окружении

Продукт 1С / Конфигурация (включая версию платформы и прикладной конфигурации):

Клиентское окружение (операционная система, тип клиента, версия):

Серверное окружение:

- Операционная система, включая версию
- Спецификация оборудования

Оценка серьёзности проблемы с точки зрения непрерывности бизнеса

Оцениваемая серьёзность проблемы, влияние на бизнес (выберите нужное):

1. Критическое влияние, ПО полностью неработоспособно.
2. Серьезное влияние, ПО частично неработоспособно.
3. Незначительное влияние, проблемы возникают в определенных ситуациях вызывающих неудобство в использовании.
4. Не влияет на бизнес, никак не ограничивает использование приложений.

Описание проблемы

Подробное описание проблемы:

Если возможно, приложите Технологический журнал или иную диагностическую информацию, связанную с проблемой. В случае, если размер диагностических данных превышает 5Мб, укажите наличие дополнительной диагностической информации и вам будет предоставлено место для загрузки данных.