

РЕГЛАМЕНТ КОРПОРАТИВНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ "1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8 КОРП"

Версия 2.0 от 01.06.2019

В данном Регламенте определен минимальный перечень и порядок предоставления услуг корпоративной технической поддержки, оказываемых Партнером "1С:КОРП" пользователю "1С:Предприятие 8 КОРП", при условии наличия и в период действия у данного пользователя договора ИТС уровня ПРОФ и "1С:Расширенной корпоративной лицензии", приобретенной у данного партнера.

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

Актуальная версия настоящего регламента опубликована в сети Интернет по адресу <https://consulting.1c.ru/user/corp/support/> и является обязательной к соблюдению всеми партнерами 1С:КОРП.

1. Термины и определения

Пользователь	Предприниматель или юридическое лицо, у которого на момент обращения за услугами корпоративной технической поддержки к Партнеру приобретены права на лицензии технологической платформы "1С:Предприятие 8 КОРП", действует "1С:Расширенная корпоративная лицензия", приобретенная у данного партнера, и заключен договор ИТС уровня ПРОФ.
Партнер "1С:КОРП"	Партнер фирмы "1С", имеющий статус "Кандидат в ЦК 1С:КОРП" или "Партнер "Центр компетенции 1С:КОРП" и осуществивший пользователю "1С:Предприятие 8 КОРП" поставку "1С:Расширенной корпоративной лицензии".
1С:Расширенная Корпоративная Лицензия (1С:РКЛ)	"1С:Предприятие 8. Расширенная корпоративная Лицензия" – лицензия с ограниченным сроком действия, приобретаемая пользователями и предоставляющая последним право использования обновлений "1С:Предприятие 8 КОРП". Подробная информация об условиях приобретения Расширенной Корпоративной Лицензии опубликована в информационном письме №19059.
Поддерживаемое ПО	Система программ "1С:Предприятие 8", включая: <ul style="list-style-type: none">• клиентские и серверные программы для ЭВМ системы программ 1С:Предприятие 8.3 КОРП и более поздних версий (Технологическая платформа 8.3),• 1С:Enterprise Development Tools• 1С:Технология публикации решений 1cFresh• 1С:Технология разработки решений 1cFresh• 1С:Сервер взаимодействия• Мобильная платформа 1С:Предприятия
Общесистемное программное обеспечение	Совокупность программных средств сторонних разработчиков, необходимых и достаточных для обеспечения функционирования Поддерживаемого ПО (определяется фирмой "1С" и публикуется на сайте по адресу http://v8.1c.ru/requirements/).
Поддерживаемые СУБД	Системы управления базами данных, указанные в системных требованиях к Платформе на сайте фирмы "1С" по адресу https://its.1c.ru/section/dev в разделе документации "Разработка и администрирование / 1С:Предприятие <актуальная версия> Документация / Клиент-серверный вариант. Руководство администратора / Глава 1. Требования к аппаратуре и программному обеспечению", для целей функционирования поддерживаемого ПО.

2. Состав услуг

Спектр услуг по технической поддержке включает в себя оказание помощи при возникновении проблемных ситуаций при функционировании Поддерживаемого ПО, Общесистемного ПО и поддерживаемых СУБД (исчерпывающий перечень которых приведен в п.1 настоящего Регламента).

Услуги технической поддержки по Прикладным решениям 1С, не попадают под действие настоящего Регламента и предоставляются в рамках действующего у Заказчика договора 1С:ИТС уровня ПРОФ, согласно определений и правил, опубликованных по адресу http://its.1c.ru/its_contracts.

В рамках настоящего регламента определен следующий состав услуг:

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

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 <https://its.1c.ru/section/dev> в разделе документации "Разработка и администрирование / 1С:Предприятие <актуальная версия> Документация / Клиент-серверный вариант. Руководство администратора / Глава 1. Требования к аппаратуре и программному обеспечению".
- 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 – по согласованию пользователя и партнера

3.3. Язык предоставления услуг – Русский

3.4. Форма предоставления услуг:

Услуги технической поддержки предоставляются по электронной почте, который указывается в Лицензионном соглашении на 1С:РКЛ, или по телефону, при наличии возможности. Техническая поддержка предоставляется техническим специалистам пользователя, зарегистрированным в качестве контактных лиц в соответствии с п. 5 настоящего Регламента.

3.5. Порядок направления обращений в службу технической поддержки 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.	Пользователь 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.	Пользователь сообщает о частичной неработоспособности Поддерживаемого ПО. Работа может продолжаться, однако для решения определенных задач, которые должны решаться в рамках функционала Поддерживаемого ПО. Пользователю 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. Пользователь задает вопрос по конкретному функционалу продукта, либо не согласен с тем, как работает определенный функционал. Пользователь 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. Пользователь 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 контактному лицу, 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 Пользователя 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)
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

** Пользователь 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 Пользователя.

3.6.1. Временной интервал 24 часа, 7 дней

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

4. Порядок классификации и оформления обращений

Независимо от уровня критичности обращения, Пользователь 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 Пользователя.

В состав передаваемой информации по обращению, должно входить

- наименование и контактные данные Пользователя;
- подтверждение о соблюдении Пользователем 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 Пользователем 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), Пользователь должен подтвердить согласие со следующими положениями:

1. Пока обращение является критическим, сотрудник Пользователя 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 Пользователя не должен превышать одного часа.
3. Если нарушаются условия 1 или 2, то критичность обращения автоматически снижается до высокого уровня (2).

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

5. Регистрация контактных лиц Пользователя

Форма регистрации

Наименование организации:

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

№	Ф.И.О.	Должность	Электронный адрес	Телефон
---	--------	-----------	-------------------	---------

п/п

1

2

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

№	Ф.И.О.	Должность	Электронный адрес	Телефон
---	--------	-----------	-------------------	---------

п/п

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 №

(рег. номер "1С:Корпоративный инструментальный пакет пользователя");

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 серьезности проблемы с точки зрения непрерывности бизнеса

Оцениваемая серьезность 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.