

РЕГЛАМЕНТ

работы с обращениями, поступающими на общую отраслевую линию консультаций в отдел технической поддержки и отраслевой экспертизы компании ITLand по программным продуктам линейки «1С:PM Управление проектами»

Перечень программных продуктов, обслуживаемых технической поддержкой ITLand	Условия лицензионного сопровождения программных продуктов, обслуживаемых технической поддержкой ITLand	Сокращённое наименование программного продукта в тексте
1С:ERP+PM Управление проектной организацией	https://solutions.1c.ru/catalog/erp-pm/support	ERP+PM
1С:PM Управление проектами КОРП	https://solutions.1c.ru/catalog/pm-corp/support	PM КОРП
1С:УНФ+PM Управление проектной фирмой	https://solutions.1c.ru/catalog/unf-pm/support	УНФ+PM
1С:PM Управление проектами ПРОФ	https://solutions.1c.ru/catalog/pm-prof/support	PM ПРОФ
1С:PM Управление проектами. Модуль для 1С:ERP	https://solutions.1c.ru/catalog/erp-pm-modul/support	Модуль PM

1. Общая информация

1.1 Данный регламент представляет собой описание правил предоставления услуг по оказанию технической поддержки зарегистрированных пользователей линейки продуктов «1С:PM Управление проектами» (далее – PM), разработанных компанией ITLand совместно с фирмой «1С», в рамках общей отраслевой линии консультаций разработчика отраслевых решений по сервису «1С:КП Отраслевой» (далее – ЛК КП Отраслевой).

1.2 Услуги в рамках ЛК КП Отраслевой предоставляются при выполнении условий сопровождения программных продуктов линейки PM без дополнительной оплаты.

1.3 Если на момент обращения не выполняются условия сопровождения программного продукта, пользователю будет оказана консультация по оформлению необходимых тарифов 1С:КП и КП Отраслевой.

1.4 Пользователи, выполняющие условия сопровождения и имеющие действующий тариф КП Отраслевой уровня ПРОФ, могут обратиться на ЛК КП Отраслевой по мере необходимости в консультациях, а имеющие действующий тариф КП Отраслевой уровня Базовый – не более одного раза в месяц.

1.5 Обращения рассматриваются на актуальных релизах типовых конфигураций (база без включённой возможности изменения, без нетиповых расширений и патчей). Самостоятельно проверить актуальность релиза пользователю программного продукта можно на сайте <https://releases.1c.ru/total>

1.6 Запросы на линию консультации рассматриваются в порядке очереди, сроки рассмотрения зависят от сложности вопроса. В случае, если рассмотрение вопроса займет более установленного в п.3 срока, пользователь будет об этом заблаговременно проинформирован.

1.7. Прежде чем сформулировать запрос на линию консультации, просьба изучить информацию из регламента, а также:

- **документацию** к соответствующему разделу программного продукта, включая справку к объекту системы;
- активно использовать **информацию, размещенную на сайте** <https://its.1c.ru/>, в том числе в разделе «Инструкции по учету в программах 1С».

1.8 В случае получения уточняющих вопросов от консультанта просьба своевременно предоставлять пояснения. При отсутствии обратной связи по обращению более трёх рабочих дней оно может быть закрыто.

2. Контакты для обращений в рамках ЛК КП Отраслевой

Каналы обращений:

1. Адрес электронной почты support@itland.ru связан с баг-трекером «Мантис». Для удобства взаимодействия рекомендуем авторизоваться в «Мантис». Инструкция по работе с баг-трекером доступна по [ссылке](#):
https://itland.ru/upload/medialibrary/30a/huglf2y8fwcz810w5n18i3t3gdd5x18i/Mantis.Instruktsiya_dlya_polzovateley_ITS_29.08.2024.pdf
2. 1С:Коннект:
 - ЛК 1С:ERP+PM Управление проектной организацией 2
 - ЛК 1С:PM Управление проектами КОРП+ПРОФ
 - ЛК 1С:УНФ+PM Управление проектной фирмой
3. Телефон +7 (812) 448-12-55 доб. 2

Консультации предоставляются с понедельника по пятницу с 10-00 до 18-00 по московскому времени, кроме субботы, воскресенья, праздничных дней по календарю Российской Федерации.

В нерабочее время будет осуществлена запись обращения, с Вами свяжутся в рабочее время.

3. Классификация запросов ЛК КП Отраслевой и нормативное время реагирования

Тип	Описание	Приоритет	Плановое время первой реакции	Объём консультации	Ориентировочное время предоставления информации по обращению	Результат отработки запроса в рамках ЛК КП Отраслевой
Ошибка	Для программных продуктов линейки РМ, кроме Модуля РМ: ошибка типовой конфигурации, без включённой возможности внесения изменений, которая воспроизводится в демо-базе или чистой базе.	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	Проверка ошибки	1-3 рабочих дня (8-24 рабочих часа)	1. Номер внутренней задачи, зарегистрированной в отделе развития типовой подсистемы РМ. 2. Оповещение пользователя при появлении информации по исправлению ошибки в типовой конфигурации.
	Для Модуля РМ: ошибка типовой конфигурации, которая воспроизводится в типовой сборке конфигурации ERP с Модулем РМ, соответствующей по версиям подсистем релизу ERP+РМ.	Критический	1 рабочий день (8 рабочих часов)	Проверка ошибки	1-3 рабочих дня (8-24 рабочих часа)	1. Номер внутренней задачи, зарегистрированной в отделе развития типовой подсистемы РМ. 2. Оповещение пользователя при появлении информации по исправлению ошибки в типовой конфигурации. 3. Выпуск патча или релиза с исправлением.
Консультация	Консультация по условиям сопровождения программного продукта	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	Трансляция правил, установленных фирмой «1С»	1 рабочий день (8 рабочих часов)	Оказанная консультация
	Консультация по комплекту поставки программного продукта	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	Ограничивается содержанием комплекта поставки. Возможна отправка запроса в 1С	Не регламентируется. Информировать пользователя о стадии решения, не реже 1 раза в неделю	Оказанная консультация
	Консультация по лицензированию программного продукта (лицензии 1С:Предприятие и 1С:СЛК)	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	В рамках общедоступных материалов, предоставляемых	Не регламентируется. Информировать пользователя о	Оказанная консультация

Тип	Описание	Приоритет	Плановое время первой реакции	Объём консультации	Ориентировочное время предоставления информации по обращению	Результат отработки запроса в рамках ЛК КП Отраслевой
				фирмой «1С» как разработчиком платформы 1С:Предприятие, и Катран Софт как разработчиком 1С:СЛК. Возможна отправка запроса в 1С или Катран Софт	стадии решения, не реже 1 раза в неделю	
	Консультация по типовой функциональности подсистемы РМ – типовой вопрос из серии ЧАВО	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	В рамках общедоступных материалов, предоставляемых ITLand как разработчиком подсистемы РМ	1-3 рабочих дня (8-24 рабочих часа)	Оказанная консультация
	Консультация по типовой функциональности подсистемы РМ, требующая моделирования в типовой базе данных, анализа	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	В рамках общедоступных материалов, предоставляемых ITLand как разработчиком подсистемы РМ	Не регламентируется. Информировать пользователя о стадии решения, не реже 1 раза в неделю	Оказанная консультация
	Консультация по типовой функциональности ERP-контура программного продукта ERP+PM или объединённой конфигурации, состоящей из ERP и Модуля РМ	Обычный	2 рабочих дня (16 рабочих часов)	В рамках общедоступных материалов, предоставляемых фирмой «1С» как разработчиком платформы 1С:Предприятие. Возможна отправка запроса в 1С.	Не регламентируется. Информировать пользователя о стадии решения, не реже 1 раза в неделю.	Оказанная консультация

Тип	Описание	Приоритет	Плановое время первой реакции	Объем консультации	Ориентировочное время предоставления информации по обращению	Результат отработки запроса в рамках ЛК КП Отраслевой
	Консультация по типовой функциональности УНФ-контура программного продукта УНФ+PM	Обычный	2 рабочих дня (16 рабочих часов)	В рамках общедоступных материалов, предоставляемых фирмой «1С» как разработчиком платформы 1С:Предприятие. Возможна отправка запроса в 1С.	Не регламентируется. Информировать пользователя о стадии решения, не реже 1 раза в неделю	Оказанная консультация
	Консультация по функциональности расширений, которые входят в состав поставки программного продукта	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	В рамках общедоступных материалов, предоставляемых фирмой «1С» как разработчиком платформы 1С:Предприятие, и ITLand как разработчиком подсистемы PM	Не регламентируется. Информировать пользователя о стадии решения, не реже 1 раза в неделю	Оказанная консультация
	Консультация по интеграции программного продукта с другими программными продуктами 1С:Предприятие	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	В рамках материалов, предоставляемых фирмой «1С» как разработчиком платформы 1С:Предприятие, и материалов, предоставляемых ITLand как разработчиком подсистемы PM	Не регламентируется. Информировать пользователя о стадии решения, не реже 1 раза в неделю	Оказанная консультация

Тип	Описание	Приоритет	Плановое время первой реакции	Объём консультации	Ориентировочное время предоставления информации по обращению	Результат отработки запроса в рамках ЛК КП Отраслевой
	Консультация по настройке типовых прав доступа в программном продукте	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	В рамках материалов, предоставляемых фирмой «1С» как разработчиком платформы 1С:Предприятие, и материалов, предоставляемых ITLand как разработчиком подсистемы РМ	1-3 рабочих дня (8-24 рабочих часов)	Оказанная консультация
	Консультация по сборке ERP с Модулем РМ	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	В рамках типовой инструкции по объединению конфигураций и общих рекомендаций по обновлению объединённой конфигурации	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	Оказанная консультация
Пожелание	Пожелание к изменению, улучшению функциональности типовой конфигурации	Обычный	2 рабочих дня (16 рабочих часов)	Регистрация пожелания	Не регламентируется	1. Номер внутренней задачи, зарегистрированной в отделе развития типовой подсистемы РМ. 2. Оповещение пользователя при появлении информации по реализации пожелания в типовой конфигурации.
Типовая сборка ERP с Модулем РМ	По запросу пользователя Модуля РМ может быть предоставлена типовая сборка ERP с Модулем РМ, соответствующая по версиям подсистем релизу ERP+РМ	Обычный	1-2 рабочих дня (8-16 рабочих часов)	Передача типовой сборки	1-7 рабочих дней для 1-2 сборок	1. Номер внутренней задачи, зарегистрированной в отделе развития типовой подсистемы РМ. 2. Предоставление сборки пользователю

Тип	Описание	Приоритет	Плановое время первой реакции	Объём консультации	Ориентировочное время предоставления информации по обращению	Результат отработки запроса в рамках ЛК КП Отраслевой
Запрос, выходящий за рамки ЛК КП Отраслевой	Запрос, выходящий за рамки ЛК КП Отраслевой, относящийся к компании ITLand	Обычный	1 рабочий день (8 рабочих часов)	-	1 рабочий день (8 рабочих часов)	Передача в профильный отдел, или решение в рамках платных договоров сопровождения
	Запрос, выходящий за рамки ЛК КП Отраслевой, не имеющий отношения к компании ITLand, но не являющийся спамом	Обычный	1 рабочий день (8 рабочих часов)	-	1 рабочий день (8 рабочих часов)	Информирование пользователя, что он обратился не по адресу

4. Правила оформления обращения на линию технической поддержки ITLand

4.1 При **каждом** обращении в рамках ЛК КП Отраслевой пользователю необходимо сообщить следующие данные:

- Наименование компании
- Регистрационный номер программного продукта (основной поставки);
- Наименование конфигурации;
- Версию используемых платформы и конфигурации;
- Дополнительные сведения, если они важны в контексте обращения или для обратной связи.

4.2 В целях корректной отработки запросов при обращениях просьба соблюдать правило: одно обращение – один вопрос.

4.3 При письменном обращении необходимо сразу предоставлять информацию в формате:

- Описание ситуации и пошаговое описание действий по её воспроизведению;
- Добавить «скриншоты» в форматах jpg, gif, png, doc, bmp или другую информацию, например, видеозапись, наглядно иллюстрирующую ситуацию;
- Максимальный объем приложений к обращению — 10 Мб. В случае необходимости передать файлы большего размера просим передать их через файловый хостинг (файлообменник).

5. Дополнительная информация, относящаяся к разным типам обращений, и ограничения ЛК КП Отраслевой

5.1 В случае, если при работе над обращением консультант выяснит, что ситуация не воспроизводится на стороне ITLand по предоставленному пользователем сценарию, но пользователь настаивает, что имеет место ошибка типовой конфигурации программного продукта линейки РМ, то пользователю будет предложено для рассмотрения ситуации передать ITLand копию базы данных, соответствующую критериям обслуживания в рамках ЛК КП Отраслевой (типовая, актуальная, без расширений) с указанием пользователя, под которым воспроизводится ошибка, и пароля, а также разработчик может предложить пользователю экземпляр демо-базы актуального релиза для воспроизведения ошибки.

5.2 В рамках ЛК КП Отраслевой не рассматриваются вопросы системного администрирования, в том числе вопросы производительности, нетиповых интеграций, стороннего программного обеспечения, не оказываются услуги разработки, в том числе разбор запросов к ИБ, не разбираются ошибки неактуальных или доработанных баз, ошибки устаревших релизов, сторонних расширений. Возможность решения подобных задач силами разработчика за дополнительную плату можно уточнить у сотрудника ЛК, примерный перечень таких услуг перечислен в п.9 настоящего Регламента.

5.3. Если на Ваше письменное обращение не приходит ответ в сроки, указанные в п.3, возможно, система регистрации обращений обнаружила в Вашем обращении признаки спама. В таком случае необходимо позвонить или написать по линиям связи, указанным в п. 2 и озвучить реквизиты первичного письма для выяснения обстоятельств.

5.4 Если вопрос пользователя не связан с отраслевой частью программного продукта (РМ), то он может быть перенаправлен на линию консультации фирмы «1С» при отсутствии в отделе технической поддержки компетенций по функциональности, не связанной с разрабатываемым контуром (РМ), о чем пользователь будет дополнительно оповещен. Перенаправление запроса на ЛК 1С влияет на сроки рассмотрения обращения. При получении ответа от ЛК 1С ответ будет ретранслирован пользователю.

6. Причины, по которым запрос пользователя может быть не рассмотрен в рамках ЛК КП Отраслевой

В рассмотрении запросов пользователю может быть отказано или вопрос может быть отложен до урегулирования ситуации в случаях:

- 6.1 Вопрос возник в связи с нарушением правил лицензирования и использования программного продукта;
- 6.2 Пользователь не предоставил достаточно информации для рассмотрения запроса;
- 6.3 Запрос не относится к функциональным возможностям программных продуктов;
- 6.4 Пользователь отказался предоставлять запрошенную базу с примером или повторять ситуацию на демо базе актуального релиза, а на стороне ITLand описываемое пользователем поведение не воспроизводится;
- 6.5 Уровень тарифа КП Отраслевой является «Базовым» и количество консультаций в текущем месяце исчерпано.

7. Рекомендации пользователям при обращении на ЛК КП Отраслевой

7.1 При взаимодействии с сотрудниками технической поддержки и отраслевой экспертизы просьба соблюдать нормы и правила, регулирующие сотрудничество в рамках ЛК КП Отраслевой, учитывать мнение и рекомендации консультантов при работе с программным продуктом и, при наличии критики, формулировать пожелания в конструктивном ключе.

8. Контроль качества в рамках ЛК КП Отраслевой

8.1 В целях контроля качества, при наличии обращений от пользователя в периоде, пользователю ежеквартально может быть направлен запрос об оценке качества программного продукта и работы линии консультации в виде ссылки. Просьба не игнорировать контроль качества и выставлять оценки для возможности своевременных корректирующих действий по улучшению качества работы и взаимодействия.

8.2. При наличии обоснованной жалобы пользователя вне проводимых опросов, просьба немедленно сообщить о конфликтной ситуации по адресу info@itland.ru с темой письма «Жалоба», либо зафиксировать ее в личном кабинете пользователя на Портале ИТС - на соответствующей странице (<https://portal.1c.ru/application/list/1C-Industry-subscription/statistic-assessments>). Служба качества свяжется с вами в течение одного рабочего дня для разбора ситуации.

9. Услуги, выходящие за рамки ЛК КП Отраслевой

Услуги, выходящие за рамки ЛК КП Отраслевой, могут быть оказаны зарегистрированным пользователям программных продуктов линейки РМ при выполнении условий сопровождения программных продуктов за дополнительную плату в рамках почасовых договоров сопровождения.

Оказываемые услуги:

- Изменение (доработка) программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач и пояснение общих вопросов программирования, включая создание обработок, внешних отчетов, печатных форм;
- Обновления нетиповых конфигураций программных продуктов линейки РМ;
- Исправление ошибок, вызванных нетиповой функциональностью программы;
- Анализ корректности или некорректности введенных данных в базах пользователя;
- Выполнение работ с данными на базе пользователя (изменение настроек параметров учета, загрузка/выгрузка данных, создание/изменение/удаление данных, анализ данных, настройка правил обмена);
- Исправление ошибок, вызванных некорректным вводом данных в базу пользователя;
- Обследование: анализ базы, оценка трудоемкости работ;
- Рекомендации по методологии ведения учёта на предприятии;

- Создание и настройка типовых и нетиповых прав доступа пользователей;
- Помощь в составлении отчётности как по проектному контуру, так и в других разделах;
- Подготовка информационной базы к переносу данных, перенос данных;
- Моделирование бизнес-процессов предприятия по сформулированным требованиям;
- Другие услуги, направленные на улучшение качества проектного управления на проектно-ориентированных предприятиях.

Полный список услуг в рамках абонентских пакетов и услуг в рамках платных договоров, включая обучающие курсы, доступен по запросу на адрес электронной почты info@itland.ru. Также можно ознакомиться с информацией на сайте <https://itland.ru/>.