



Регламент работы службы технической поддержки компании "Агент Плюс"

1. Общие положения

- 1.1. Служба технической поддержки компании "Агент Плюс" оказывает поддержку своим партнерам и клиентам на основании установленных уровней обслуживания. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания.
- 1.2. Техническая поддержка оказывается сотрудниками отдела технической поддержки компании "Агент Плюс".
- 1.3. Техническая поддержка компании "Агент Плюс" предусматривает разные уровни обслуживания (см. п. 2 настоящего Регламента).
- 1.4. Техническая поддержка осуществляется по следующим каналам связи:
 - телефон;
 - электронная почта;
 - Skype.

Перечень доступных каналов связи зависит от уровня обслуживания.

- 1.5. Перед подачей обращения в службу технической поддержки желательно изучить доступную информацию по этому вопросу:
 - В документации к программным продуктам компании «Агент Плюс», комплекты которой доступны для скачивания на сайте компании в разделе [«Скачать»](#), а также в разделе «Дистрибутивы» сервиса [«Агент Плюс: Личный кабинет»](#);
 - В списке статей раздела [«FAQ»](#) на сайте компании, где представлены ответы на самые часто задаваемые вопросы;
 - В «Базе знаний» службы технической поддержки, доступ к которой доступен в разделе «Техническая поддержка» сервиса [«Агент Плюс: Личный кабинет»](#).

Если проблема аналогична ситуации, описанной в одном из источников, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на источник (документ или статью), 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 "Агент Плюс", 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 "Агент Плюс" или клиентами самостоятельно, если только эти вопросы не касаются ошибок и проблем в работе программных продуктов "Агент Плюс".

1.7. Компания "Агент Плюс" имеет право на изменение положений настоящего регламента. При этом компания обязуется публично объявлять обо всех изменениях в настоящем регламенте.

2. Уровни обслуживания

2.1. Все обращения в техническую поддержку классифицируются и относятся к определенному уровню обслуживания. Предусмотрены бесплатные и платные уровни обслуживания (см. п. 2.6 настоящего Регламента). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение, доступными каналами связи, доступом к дополнительным информационным ресурсам и другими параметрами.

2.2. Уровень обслуживания фиксируется в счетах на оплату между "Агент Плюс" и клиентом.

2.3. Режим работы службы технической поддержки

- По рабочим дням с 07 до 18 часов по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (по производственному календарю РФ).
- Обращения, поступающие в службу технической поддержки, обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется уровнем обслуживания.
- Время решения вопроса может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

2.4. 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 для данного уровня обслуживания.

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.

2.5. Вопросы, поступающие в техническую поддержку, решаются в порядке приоритета и очередности поступления. Приоритетность проблемы определяется в зависимости от уровня обслуживания клиента согласно договору на техническое сопровождение.



2.6. Таблица: уровни обслуживания

| Описание | Пакет "Базовый" | Пакет "Оптимальный" | Пакет "Расширенный" | Пакет "Партнерский**" |
|--|--|-----------------------------|---------------------|------------------------------------|
| Срок действия поддержки | Не ограничен | 12 мес. | 12 мес. | Пока действует партнерский договор |
| Цена (р.)** | Бесплатно | 4 500 | 9 000 | Бесплатно |
| Максимальное время реакции на запрос*** | В течение 2-х рабочих дней | В течение 1-го рабочего дня | 4 рабочих часа**** | В течение 2-х рабочих дней |
| Каналы связи | Электронная почта support@agentplus.ru | Да | Да | Да |
| | Телефон (+7 (495) 287-69-31) | Да | Да | Да |
| | Бесплатная прямая линия 8-800***** | | Да | Да |
| | Skype (в т. ч. голосовые звонки) | | Для 2-х контактов | Для 5-ти контактов |
| Консультации по программным продуктам | Агент Плюс: Мобильная торговля | Да | Да | Да |
| | Сервисы, входящие в программный продукт «Агент Плюс: Личный кабинет» | Да | Да | Да |
| | Агент Плюс: Управление дистрибуцией | Да | Да | Да |
| | Платформа "Агент Плюс 2.0" | | Да | Да |
| | АМС Агент+ версии 1.5 | | Да | Да |
| Доступ к сервису «Агент Плюс: Личный кабинет» | Да | Да | Да | Да |
| Удаленная помощь***** | | | Да | |
| Персональный специалист поддержки (предоставляется по запросу) | | | Да | |
| Отчеты по обращениям (предоставляются по запросу) | | | Да | |

*Пакет доступен только для официальных партнеров компании "Агент плюс". При этом партнер в праве приобрести любой из платных пакетов технической поддержки.

**Цены на программные продукты действуют для России. Для других стран цены могут отличаться в связи с требованиями налогового, таможенного законодательства и правилами проведения валютных операций.

***Время реакции на запрос включает в себя только рабочее время, согласно режима работы службы технической поддержки. 11/5 – режим работы с 07:00 – 18:00 по московскому времени с Пн – Пт, за исключением выходных и праздничных дней согласно производственному календарю РФ.

****В тот же день, если обращение пришло не позднее 14:00 рабочего дня по Мск.

*****Бесплатный звонок только по России.

*****Не относится к услуге "Администрирование" (см. ниже). В рамках данной опции, в случае невозможности решения проблемы дистанционно, и если проблема не связана с ошибками внедрения и установки программного обеспечения компании "Агент Плюс", специалисты службы технической поддержки могут удаленно подключиться к оборудованию клиента для оказания консультационной помощи 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.



3. Вопросы, которые решает техническая поддержка "Агент Плюс"

- Оказываются консультации по вопросам имеющегося функционала и различий в функционале разных версий, стоимости, предоставления ссылок для скачивания и пр.
- Осуществляется пояснение функционала программных продуктов, если соответствующее описание в документации требует дополнительного объяснения.
- Оказываются консультации по организации бизнес-процессов с помощью программных продуктов компании.
- Оказываются общие консультации по выбору оборудования для работы с программными продуктами.
- 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 осуществлению внедрения и настройке обмена данными.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.
- Принимаются сообщения об обнаруженных ошибках в программных продуктах и передаются на исправление в отдел разработки.
- Выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении продукта.
- Осуществляется помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления.
- Решаются вопросы экстренного характера: если в результате сбоя становится полностью невозможной работа с программными продуктами.
- Если обнаружена критическая ошибка в работе продукта (и подтверждена сотрудниками технической поддержки) – оказывается консультация по восстановлению нормальной работы продукта.
- Решаются вопросы, связанные с форматом обмена данными, например, консультации по устранению ошибок в результате неверно сформированного файла обмена данными.
- 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.
- Разъясняются общие вопросы разработки программного продукта и использования языка программирования L9 (в зависимости от уровня обслуживания).
- Оказываются консультации по вопросам использования расширений языка программирования L9, используемого в платформе "Агент Плюс 2.0" (в зависимости от уровня обслуживания).
- Осуществляется анализ измененных конфигураций клиентов для решения возникающих вопросов или проблем в процессе разработки на базе платформы "Агент Плюс 2.0" (в зависимости от уровня обслуживания).



Перечень задач, которые не решаются в рамках услуг, предоставляемых по пакетам технической поддержки "Агент Плюс"

- В рамках услуг, предоставляемых по пакетам технической поддержки "Агент Плюс" не оказываются услуги по удаленному администрированию программных продуктов компании. Данный вид услуг оказывается в рамках отдельной услуги "Администрирование" (см. ниже).
- Не производится внедрение программных продуктов.
- Не производятся работы по администрированию серверного программного обеспечения (ПО) (подготовка и перенос архивных копий системы на сервер и пр.).
- Не производится установка и диагностика серверного 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 "Агент Плюс" 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 выполняется диагностика разработанных клиентом мобильных решений на платформе "Агент Плюс 2.0". Производится разбор только по определенным проблемам, возникшим при разработке.
- Не производится доработка программных продуктов (мобильных решений, модулей обмена данными и т.д.) под заказ.
- Не производится изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач (кроме случаев исправления ошибок в работе продукта).
- Не оказываются консультации по программированию на других языках кроме Lua и L9.
- 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



Перечень задач, которые решаются специалистами службы технической поддержки "Агент Плюс" только в рамках услуги "Администрирование"

Специалисты службы технической поддержки компании "Агент Плюс", кроме консультаций по возникающим вопросам (см. выше), оказывают следующие услуги по удаленному администрированию программных продуктов компании:

- Помощь в установке и регистрации мобильного приложения на устройствах.
- Настройка обмена данными разными способами (Агент Плюс СОД, FTP, прямое подключение) – настройка включает настройку в офисе: установку всех необходимых компонент, введение настроек в центральной базе данных. Также при необходимости и наличии технической возможности – настройка обмена в приложении на мобильных устройствах.
- Начальная настройка учетной системы (УС): установка основных настроек, заполнение служебных справочников, создание и настройка мобильных сотрудников в информационной базе (ИБ) УС. Под УС [понимаются типовые конфигурации "1С:Предприятие" с модулями обмена для работы с ПО "Агент Плюс: Мобильная торговля"](#).
- Создание и введение в ИБ УС мобильных сотрудников (установка необходимых настроек по описанному требованию клиента).
- Анализ отдельных проблем в УС, возникающих при использовании конфигурации (при использовании типовых версий или версий с незначительными изменениями, находящихся на поддержке). Результатом анализа является выявление причины проблемы, решение проблемы оценивается отдельно и зависит от сложности и причин проблемы.
- Настройка отдельного функционала программных продуктов согласно поставленной клиентом задачи. Настройка производится в рамках функционала типовых решений.
- Также оказываются другие виды работ по настройке программных продуктов компании "Агент Плюс", которые обсуждаются индивидуально.

4. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

4.1. Основанием для выполнения работ является внешнее обращение. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- Написав письмо с содержанием вопроса по электронной почте support@agentplus.ru или support-ua@agentplus.com.ua.
- Позвонив по телефонам компании: +7 (495) 287-69-31 в России или +38 (048) 701-71-16 в Украине (для клиентов и партнеров из Украины).
- Позвонив по бесплатному прямому номеру 8-800 в службу технической поддержки (звонок бесплатный только по России). Контактный номер указывается в письме после приобретения платного пакета;
- Связавшись со службой технической поддержки в Skype (контактный логин указывается в письме после приобретения платного пакета).
- С использованием стандартной формы "Отправить письмо в службу технической поддержки", предусмотренной в модулях обмена данными для "1С:Предприятие".
- С использованием функций «Заявка в техническую поддержку» или «Заказ обратного звонка» в разделе [«Техническая поддержка»](#) сервиса [«Агент Плюс: Личный кабинет»](#).



4.2. В обращении должны быть точно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

- наименование организации;
- описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- вопросы желательно задавать, используя терминологию, описанную в программном продукте;
- номер используемой версии программного продукта.

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

4.4. На каждое электронное письмо или обращение, принятое службой технической поддержки, автоматически генерируется и высылается на адрес пользователя автоответ с подтверждением о принятом обращении.

4.5. При отправке обращения в службу технической поддержки клиент получает уведомление о начале ее обработки; указанному обращению присваивается уникальный номер. Номер полученной заявки необходимо сохранять в теме письма во время последующей переписки со службой технической поддержки по данному вопросу. На основании номера заявки, письма автоматически добавляются к исходному обращению.

4.6. При создании обращения или 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. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP). Все скриншоты или фотографии рекомендуется не включать в текст письма, а прикладывать в виде вложений к письму.

4.7. При подаче заявки по e-mail, обращение должно содержать корректную информацию о зарегистрированном пользователе продукта: адрес электронной почты, логин в системе и т.п. Указанная информация используется для однозначной идентификации пользователя. Обратите внимание, обращение будет принято только в случае, если письмо отправлено с электронного адреса клиента, который зафиксирован в базе данных компании "Агент Плюс", в противном случае Вам необходимо обратиться в отдел продаж нашей компании и сообщить новый адрес электронной почты.

4.8. 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 оборудования;
- 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 "Агент Плюс";
- используется нелицензионная копия программного продукта;
- вопрос выходит за рамки технической поддержки (например, вопрос не по программным продуктам "Агент Плюс");
- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

4.9. При отправке обращений по электронной почте возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Обращение считается принятым, только если вы получили письмо о регистрации вашего обращения с уникальным номером заявки. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в системе технической поддержки. В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется сообщить об этом сотрудникам компании "Агент Плюс" с указанием электронного адреса, с которого высылалось письмо.

4.10. Заявка получает статус "**Завершенная**" после получения подтверждения от клиента или партнера об отсутствии вопросов по этой заявке. В случае отсутствия ответа клиента о закрытии заявки, в течение 14 календарных дней заявка также считается завершенной.

4.11. Особенности подачи и обработки обращений в Skype

- Консультации клиентов и партнеров посредством отправки коротких сообщений или голосовых звонков в Skype оказываются только в рамках платных пакетов "Оптимальный" и "Расширенный".
- Прием и обработка заявок от клиентов в Skype производится только от тех контактов, которые занесены в список контактов Skype учетной записи технической поддержки "Агент Плюс".
- Для того чтобы контакт был внесен в список контактов Skype учетной записи технической поддержки "Агент Плюс", необходимо предварительно отправить электронное письмо на адрес support@agentplus.ru с темой "Запрос на добавление в список контактов Skype", в котором следует указать следующую информацию:

| Информация | Пример |
|----------------------------|----------------------|
| Наименование организации | ООО «Омега» |
| Город | г. Краснодар |
| Фамилия, Имя | Иванов Иван |
| Занимаемая должность | Программист |
| Логин учетной записи Skype | Ivanovprogrammer1985 |



- Контакты заносятся в список контактов Skype учетной записи технической поддержки "Агент Плюс" только специалистами службы технической поддержки после успешной идентификации клиента в базе данных компании "Агент Плюс" и определения доступного уровня обслуживания клиента.
- Максимальное количество контактных лиц одной организации, имеющих возможность получить консультацию от специалистов службы технической поддержки в Skype, ограничено и определяется уровнем обслуживания.
- Письма с темой "Запрос на добавление в список контактов Skype", поступающие на адрес support@agentplus.ru обрабатываются вне очереди и в минимальные сроки.
- **Условия, необходимые для положительного рассмотрения запроса на добавление в список контактов Skype учетной записи технической поддержки "Агент Плюс":**
 - контактная информация, указанная в письме, составлена верно и в требуемой форме (см. выше);
 - специалисту службы технической поддержки удалось успешно идентифицировать клиента в базе данных компании "Агент Плюс";
 - уровень обслуживания предусматривает возможность консультации посредством отправки коротких сообщений или голосовых звонков в Skype.
- В случае если условия, необходимые для положительного рассмотрения запроса, выполнены, то контакт заносится в список контактов Skype учетной записи технической поддержки "Агент Плюс" (при этом пользователю отправляется запрос на добавление в список контактов, который необходимо принять). В случае если условия не выполнены, то запрос на добавление не рассматривается, и консультации посредством отправки коротких сообщений или голосовых звонков в Skype не оказываются.
- В ответ на каждое письмо с темой "Запрос на добавление в список контактов Skype" отправляется письмо с подтверждением или неподтверждением факта приема запроса на добавление указанных контактов в список контактов Skype учетной записи технической поддержки "Агент Плюс".
- **Время реакции на обращения в Skype**
Время реакции на обращения в Skype не отличается от времени реакции на обращения, поступающие по другим каналам связи. Подробнее см. п. 2.4-2.6 настоящего Регламента.

5. Оценка качества работы службы технической поддержки

Компания "Агент Плюс" уделяет большое внимание качеству работы службы технической поддержки и обеспечению высокого уровня обслуживания всех категорий пользователей программных продуктов. Вы можете [оставить отзыв](#) о работе службы технической поддержки «Агент Плюс» в простой форме, ответив на несколько вопросов или направить письмо руководителю службы технической поддержки с замечаниями, предложениями и отзывами о работе службы на электронный адрес support@agentplus.ru.



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 службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте компании "Агент Плюс": <http://www.agentplus.ru/> и на официальных страницах в [Facebook](#) и [ВКонтакте](#)