Правила работы бесплатной телефонной линии технической поддержки.

Настоящие правила определяют порядок обработки входящих звонков и объем предоставляемой помощи при обращении пользователей программных продуктов «Smeta.ru», «Smeta.Регион», «Smeta.Спутник»,BabySmeta и «АтомСмета» в рамках бесплатной телефонной линии технической поддержки.

1. Общие положения
2. Термины и определения
3. Типы запросов
4. Круг решаемых задач
5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.
	1. Служба технической поддержки ГК «Фирма СтройСофт» оказывает бесплатную поддержку юридическим и физическим лицам, заключившим сублицензионный договор на право использования либо договор поставки ПК «Smeta.ru», «Smeta.Регион», «Smeta.Спутник»,«BabySmeta» или «АтомСмета» с ООО «Фирма СтройСофт» или его официальными партнерами (список организаций, имеющих статус официального партнера опубликован на сайте ГК «СтройСофт» [www.smeta.ru](http://www.smeta.ru)).
	2. Служба технической поддержки решает вопросы, не освещенные в эксплуатационной документации. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ и воспользоваться поиском по форуму. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.
	3. В том случае, если решение проблемы типовое и его описание присутствует на форуме или в эксплуатационной документации, служба технической поддержки вправе отклонить поступивший вопрос для самостоятельного изучения.
	4. Решение вопросов, выходящих за рамки бесплатной линии технической поддержки,производится на коммерческой основе при наличии договора на техническое сопровождение или оплаты разовых консультационных услуг.
6. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Программа** – серверная и (или) клиентская часть ПК «Smeta.ru», «Smeta.Регион», «Smeta.Спутник» или «АтомСмета».

**БД** – база данных программы.

**Пользователь** – юридическое или физическое лицо,заключившее сублицензионный договор на право использования ПК «Smeta.ru», «Smeta.Регион», «Smeta.Спутник» или «АтомСмета» с ООО «Фирма СтройСофт» или его официальными партнерами.

**Запрос** – звонок Пользователя на телефонную линию поддержки ГК «СтройСофт».

**Ошибка программы** — неисправность Программы, которую нельзя устранить без внесения изменений в код программы.

**Нештатная ситуация** – сочетание условий и обстоятельств при эксплуатации программы, в результате которых возникают отклонения от предусмотренных режимов или получения заведомо ложных результатов.

**Окружение программы -** объекты, с которыми взаимодействует программа, в том числе сервер, рабочие станции, платы,локальная сеть передачи данных, а также операционные системы и стороннее программное обеспечение.

**Рабочее время -** время работы службы технической поддержки: с 9 до 18 часов по Московскому времени, кроме выходных и праздничных дней, установленных на территории Российской Федерации.

1. ТИПЫ ЗАПРОСОВ

В рамках бесплатной технической поддержки обслуживаются следующие типы пользовательских запросов.

**Консультация** — запрос пользователя на предоставление информации об общих методах и порядке настройки системы или отдельных её частей или методах работы в программе длительностью не более 5 минут, для пользователей пакета расширенной технической поддержки не более 10 минут.

**Исследование неисправности** — запрос пользователя на поиск причины неисправности в работе программы, и последующее предоставление рекомендаций по методам её устранения или выдачу заключения о причинах её возникновения. Длительность обработки от 1 до 5 рабочих дней.

**Оформление заявок** – запрос пользователя на приобретение продуктов ГК «СтройСофт», проверки статуса счета, получение бухгалтерских документов, договоров, сертификатов или переоформление прав пользования, оформления заявки на выезд.

1. КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ ПО ЗАПРОСУ КОНСУЛЬТАЦИИ
	1. Запросы по установке и обслуживанию программы.

В рамкахбесплатной телефонной консультации предоставляются

* Рекомендации по установке продукта на сервере и клиенте.
* Рекомендации по устранению типовых проблем возникающим при установке.
* Общие рекомендации по выбору серверного и клиентского ПО и оборудования.
* Общие рекомендации по использованию стандартных (встроенных) средств для подготовки резервной копии БД и использованию стандартных (встроенных) скриптов и механизмов обслуживания.

В рамках бесплатной телефонной консультации не предоставляются

* Услуги по установке (клиентских, серверных частей программы или её компонентов) с использованием средств удаленного доступа.
* Услуги по диагностике программы и (или) стороннего ПО на компьютере или сервере клиента.
* Рекомендации по настройке стороннего ПО, не связанного с непосредственным функционированием программы.
	1. Вопросы производительности системы.

В рамкахбесплатной телефонной консультации предоставляются

* Общие консультации по выбору ПО и комплектации компьютера для обеспечения более высокой производительности.
* Рекомендации по настроечным параметрам ПО, непосредственно связанного с функционированием программы, в рамках руководства пользователя.
* Рекомендации по использованию встроенных механизмов ускорения работы программы.

В рамках бесплатной телефонной консультации не предоставляются

* Услуги по непосредственной настройке программы или её компонентов на компьютерах и серверах пользователей с использованием технологий удаленного доступа.
* Рекомендации по настройке стороннего ПО.
* Рекомендации по оптимизации программного кода программных компонентов или модулей.

4.3 Нештатные ситуации

В рамкахбесплатной телефонной консультации предоставляются

* Рекомендации по устранению нештатных ситуаций, возникающих в процессе эксплуатации. Предоставляется консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.
* Услуги по анализу дополнительной информации (по запросу) для установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе исследования неисправности или в последующих обновлениях.

В рамках бесплатной телефонной консультации не предоставляются.

* Рекомендации по устранению ошибок при некорректно проведенной установке программы.
* Консультации по устранению ошибок базы данных. Выдаются общие рекомендации устранения проблем.
* Решения проблем настройки серверов. Выдаются общие рекомендации по устранению проблем.
* Рекомендации по вопросам поиска и устранения ошибок в работе стороннего ПО.
	1. Теоретические вопросы работы в программе.

В рамкахбесплатной телефонной консультации предоставляются

* Рекомендации по работе отдельных элементов, режимов, а также функционалу программы.
* Рекомендации по типовой настройке интерфейса программы.
* Рекомендации по типовой настройке параметров программы на различные виды работ.
* Рекомендации по выявлению ошибок при составлении сметной документации.

В рамках бесплатной телефонной консультации не предоставляются.

* Консультации в формате обучения работе в программе. Обучением считается полное описание отдельно взятого режима или группы режимов работы программы.
* Услуги по анализу сметной документации в форматах программы, АРПС и excel.
* Консультации с использованием средств удаленного доступа.
	1. Информационная поддержка.

В рамкахбесплатной телефонной консультации предоставляются

* Общие рекомендации по поиску необходимых документов и информации в рамках работы с программой и сметного дела.
* Общие рекомендации по навигации по сайту ГК «СтройСофт».
* Информация о выходе обновлений программы, её компонентов, сметно-нормативных баз, индексов пересчета, каталогов и их стоимости (по запросу).
* Информация о состоянии подписок на обновления, статусах выписанных счетов, комплектации рабочих мест.

В рамках бесплатной телефонной консультации не предоставляется

* Информация о наполнении, составе или содержании изменений по сметно-нормативных базах.
* Любые данные, затрагивающие интересы третьих лиц.
* Консультация по вопросам ценообразования и сметного нормирования РФ.