



8-14 июня
Сочи



6-я международная конференция

1С РЕШЕНИЯ 1С
ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ
КЛИЕНТОВ

Организация сопровождения 1С:ИТС КОРП

Аристархов Андрей Александрович
Руководитель направления
Фирма «1С»

- С 01 ноября 2014 г. на территории новые правила распространения обновлений и информационно-технологического сопровождения платформы 1С:Предприятие 8 КОРП

Договор 1С:ИТС КОРП

Услуги технической поддержки

Расширенная Корпоративная
Лицензия

Лицензия на
использование обновлений

Платформа 1С:Предприятие 8
КОРП

- Предоставление прав на выпускаемые обновления
 - Права на использование – бессрочные (в соответствии с ГК РФ)
 - Период времени, в течение которого выходят обновления – ограничен
- Может быть несколько РКЛ. Но действительны они только тогда, когда оформлены на все приобретенные лицензии
- Продажа по стандартным лицензионным договорам по заявкам, только партнерами 1С:КОРП
- Клиент может выбрать срок окончания, но не менее 6 месяцев и не более 24 месяцев.
- Ежегодная стоимость лицензии – 15% от розничной цены лицензий на платформу но не менее 300 тысяч.
- РКЛ на дополнительные лицензии – всегда 15% от розничной цены





- Партнер, отгрузивший РКЛ, обязан заключить договор 1С:ИТС КОРП со стандартным набором услуг по минимальной цене, если клиент изъявит желание.
- Минимальная цена ИТС КОРП для стандартного набора услуг ИТС КОРП - (48 тысяч рублей в год).
- Организационная схема
 - 1-я линия всегда у партнера
 - 2 и 3 линия обеспечивается фирмой 1С
- Прямое обращение пользователей на линию корпоративной технической поддержки фирмы «1С» не предусмотрено, НО при передаче инцидентов на 2 и 3 уровень поддержки, сотрудники технической поддержки 1С могут напрямую взаимодействовать с клиентами.

- Критичность проблемы определяется заказчиком

Уровень	Критичность
1	Самый высший уровень. Критическое обращение. Программное обеспечение не функционирует. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.
2	Высокий уровень. Серьезное обращение. Функционирование программного обеспечения в целом не прекращается, но часть функционала не может быть использована. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.
3	Обычный уровень. Стандартное обращение. Единичные сбои в функционировании программного обеспечения или вопрос по корректности его функционирования (проектное поведение или нет).
4	Низший уровень. Предложение, пожелание или простой вопрос.

- По критичности 1 дополнительные требования к заказчику на сроки ответной реакции, иначе понижается до 2.
- Критичность 1 возможна только для продуктивных систем

- Временные характеристики работы с обращениями

Критичность	Время реакции	Частота обновления статуса	Временной интервал
1	2 часа	12 часов	24 часа, 7 дней в неделю
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

- Предусмотрен режим «единого окна» технической поддержки по платформе и прикладным решениям (при наличии ИТС ПРОФ)
 - Обращения по прикладным системам не могут иметь приоритет 1 (в силу технологии, т.к. код приложения – открытый)
 - ИТС КОРП не является заменой ИТС ПРОФ для прикладных решений

- 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;



8-14 июня
Сочи



6-я международная конференция

1С РЕШЕНИЯ 1С
ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ
КЛИЕНТОВ

Спасибо за внимание!

Аристархов Андрей Александрович
Руководитель направления
Фирма «1С»