

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ЛИНИИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Линия технической поддержки оказывает услуги в виде консультаций для пользователей лицензионных программных продуктов 1С (ПП) и сервисов 1С.

Категории пользователей, которые имеют право пользоваться линией технической поддержки и лимит времени консультаций

Категории пользователей	Лимит времени консультаций
Пользователи, имеющие хотя бы один из следующих видов договоров по сопровождению ПП 1С <ul style="list-style-type: none">Абонентский договор *Договор аренды программ 1С1С: Фреш ПРОФ1С:КП ПРОФ	1 консультация не более 30 минут в течение 1 рабочего дня
Пользователи базовых версий программ 1С	1 консультация 30 минут в месяц
Пользователи, имеющие договоры <ul style="list-style-type: none">1С:КП Базовый1С:Фреш Базовый1С: Отчетность1С:ЭДО	2 консультации по 30 минут в месяц

*Обязательным условием является наличие у пользователя актуального договора 1С:КП (1С:ИТС)

Наименование ПП, по которым проводятся консультации:

- 1С: Бухгалтерия 8;
- 1С: Зарплата и управление персоналом 8;
- 1С: Бухгалтерия государственного учреждения 8;
- 1С: Зарплата и кадры бюджетного учреждения 8;
- 1С-Отчетность.

Консультации в пределах выделенного лимита времени проводятся по типовым (не измененным под нужды клиента) конфигурациям в том виде, в каком их распространяет фирма-разработчик

Темы консультаций в пределах выделенного лимита времени

Консультации в пределах выделенного лимита времени проводятся по следующим вопросам пользователей:

- Предоставление информации о выходе новых релизов программ и конфигураций;
- Вопросы по настройке программы «1С»;
- Предоставление рекомендаций по правильному использованию программ и сервисов, помощь в понимании работы программ, последовательности действий, в решении отдельных задач;
- Предоставление информации по функциональным возможностям программ (например, «Как оприходовать расходы будущих периодов?», «Каким документом списываются затраты?»);
- Консультации по отражению бухгалтерских операций (например, «Каким документом можно списать материалы с 10 на 26 счет?»);
- Технические вопросы (для файловых баз): создание и удаление баз, создание архивов и т. п.
- Помощь по работе в сервисах 1С (1С:ИТС, 1С-Отчетность, 1С:ЭДО и других).

Если решение вопросов выходит за рамки лимита линии времени, пользователи могут воспользоваться услугами линии технической поддержки на платной основе, заказав дополнительные работы и услуги согласно условиям действующего договора сопровождения ПП либо заключив разовый договор – оферту.

К компетенции линии технической поддержки не относятся следующие вопросы:

- Вопросы, связанные с работой в среде Windows или в других операционных системах;
- Проблемы в работе компьютерной техники и компьютерных сетей;
- Вопросы по законодательству, налогообложению, бухгалтерскому учету;
- Обучение пользователей работе в программах 1С;

Режим работы и каналы связи с пользователями

Линия технической поддержки работает с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (согласно производственному календарю РФ).

Каналы связи:

- Телефон +7 (4967) 76 43 43; +7 (495) 150 57 32
- 1С-Коннект;
- Электронная почта: support@kollegia.biz

Требования к обращениям пользователей

При обращении на линию технической поддержки пользователь обязан иметь доступ к программе, по которой он будет задавать вопрос, и сообщить консультанту следующие данные:

- Название и ИНН организации;
- ФИО пользователя;
- Регистрационный номер основной поставки ПП или код абонента (для 1С:Фреш);
- Номер версии платформы и конфигурации ПП.

Перед обращением на линию технической поддержки рекомендуется изучить доступную информацию на сайте **its.1c.ru** и в документации, входящей в поставку ПП.

Для удаленного подключения к компьютеру пользователя используется технология 1С-Коннект, возможно использование других технологий удаленного доступа, доступных как консультанту, так и пользователю.

Время реагирования на обращение пользователя

Звонок по телефону или звонок через сервис 1С-Коннект – ответ в момент обращения. Если в момент обращения нужный специалист занят, он свяжется с вами в течение последующих **4-х часов**;

Сообщение через сервис 1С-Коннект – в течение **4-х часов**;

Сообщение по электронной почте – в течение **24-х часов**;

Срок получения пользователем ответа на обращение

По типовым вопросам или вопросам невысокой категории сложности ответ может быть предоставлен непосредственно во время обращения.

В случае более сложного вопроса, требующего консультаций с методистами или программистами-разработчиками, ответ будет предоставлен в течение **2-х рабочих дней** или ранее, по получении ответа от специалистов.

По вопросам, требующим обращения к фирме-разработчику, ответ будет предоставлен в течение **10 рабочих дней**.

Количество консультаций и лимит времени

Продолжительность консультаций при голосовом обращении пользователя и удаленном подключении к компьютеру пользователя составляет в совокупности не более **30 минут**, либо определяется условиями действующего договора сопровождения ПП.

Необходимость удаленного подключения определяет специалист линии технической поддержки.

Дополнительные работы и услуги

Пользователи могут заказать дополнительные работы и услуги на платной основе, если необходим более углубленный анализ проблемы или возникли вопросы по следующим темам:

- По нетиповым (измененным) конфигурациям и блокам программ;
- По внесению изменений в конфигурацию (программированию);
- По составлению регламентированной отчетности;
- Удаленное обновление программы;
- Настройка обменов между базами и устранение ошибок при некорректном прохождении обмена (например, обмен в целом проходит, но не выгружаются некоторые документы);
- Доработка программы под индивидуальные особенности ведения учета;

Заказ дополнительных услуг специалиста – методиста или программиста-разработчика оформляется согласно условиям действующего договора сопровождения ПП либо разового договора – оферты.