

# Регламент работы службы технической поддержки ГК “Альтер Лого”

1. Время работы службы технической поддержки с **10.00** до **18.00** по будням по московскому времени.
2. Обращения могут поступать по электронной почте **hline@alterlogo.ru** и по телефону **(499) 703-03-79**
3. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения и описаны проблемы, требующие решения. Запрос должен включать следующую информацию:
  - название Вашей компании;
  - ФИО сотрудника, обратившегося с вопросом;
  - регистрационный номер программного продукта номер указан на регистрационной анкете для локальных программ или в личном кабинете сервиса 1С-Фреш для облачных программ;
  - версия программного продукта (номер релиза и платформы). Данную информацию можно найти в программе: Меню «Справка» - «О программе»;
  - описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
  - по возможности включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.
4. Решение вопросов может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:
  - невозможно воспроизвести описанную проблему на аналогичной типовой конфигурации и клиент не может предоставить дистанционный доступ к базе, на которой ошибка воспроизводится;
  - пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
  - вопрос требует детальной диагностики, доработки конфигурации;
  - используется нелегальная копия программного продукта;
  - вопрос выходит за рамки линии консультаций (см. п. 10)
5. **При описании проблемы рекомендуется пользоваться следующим планом:**
  - постарайтесь как можно более конкретно сформулировать Вашу проблему;
  - опишите последовательность Ваших действий;
  - опишите полученный результат и поясните, чем он отличается от желаемого;

- все сообщения программы, появляющиеся на экране, цитируйте дословно;
- старайтесь формулировать вопрос с использованием общепринятых специальных терминов (программа, ключ защиты, сообщение, счета, проводки, субконто и т. д.);
- во время телефонной консультации находитесь, по возможности, рядом с компьютером;
- будьте готовы, в случае необходимости, описать аппаратную конфигурацию Вашего компьютера, сетевое оборудование, версию операционной системы, дополнительно используемое программное обеспечение.

**Соблюдение этих требований позволит вам получить квалифицированную консультацию и рекомендации.**

Отвечая на Ваши вопросы, дежурный сотрудник линии консультаций может воспроизвести возникшую ситуацию на своем компьютере, задать уточняющие вопросы, попросить выполнить некоторые уточняющие действия.

6. Нормативное время реакции на обращения пользователей:

- время реакции на обращения включает в себя только рабочее время;
- обращения на линию консультаций обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется очередью и составляет, как правило, не более 2-х дней. Вне очереди могут обрабатываться только вопросы, требующие экстренного решения;
- время решения обращения зависит от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в другие отделы компании.

7. В рамках Линии консультаций оказываются следующие услуги (длительность и количество обращений зависит от тарифа сопровождения):

- обновление программ 1С;
- консультации пользователей по телефону по вопросам использования тиражных программных продуктов;
- удаленное подключение к компьютеру пользователя через сеть Интернет для оказания консультационной помощи (происходит в рамках телефонной консультации при наличии технической возможности);
- консультации пользователей по электронной почте.

8. Поддержка оказывается только зарегистрированным пользователям программных продуктов. Условия регистрации указаны в регистрационных анкетах к программным продуктам.

9. Консультации и работы производятся только при наличии действующего договора на Информационно-технологическое сопровождение, заключенного с официальным партнером фирмы 1С

10.

В рамках Линии консультаций	Не входят в услуги Линии консультаций
<p>Консультации по технологии работы программ «1С» в той или иной области. Например, алгоритм, как программа закрывает месяц, как рассчитывает налог на прибыль.</p>	<p>Поиск в базе клиента документов, созданных пользователями, влияющих на бухгалтерские итоги (например, на результат закрытия месяца), перепроведение документов и тд и тп.</p>
<p>Консультации по функциональным возможностям программных продуктов «1С».</p>	<p>Обучение пользователей работе с программой, ответы на повторяющиеся вопросы. Будет предложено выслать по электронной почте соответствующие инструкции из ИТС, либо заключить платный договор на обучение.</p>
<p>Консультации по отражению бухгалтерских операций в программах «1С». Например, консультант расскажет, каким документом можно списать материалы с 10 на 26 счет.</p>	<p>Вопросы по организации бухгалтерского и налогового учета. Не гарантируются ответы по ПБУ 18/02. Пользователю будет предложено обратиться по этой теме к аудиторам через сервис ИТС «Задать вопрос аудитору (<a href="mailto:itsprof@1c.ru">itsprof@1c.ru</a>)» или посмотреть предлагаемые «1С» типовые проводки на ИТС или воспользоваться платными услугами</p>
<p>Консультации по работе с регламентированной отчетностью, предоставляемой фирмой «1С».</p>	<p>Вопросы с государственными органами, связанными со сдачей отчетности.</p>

<p>Консультирование с использованием информационно-технологической системы ИТС.</p>	<p>Не проводится консультирование по вопросам работы в среде «Windows» или любой другой операционной системе, не связанной с эксплуатацией программ «1С», по проблемам работы компьютерной техники и компьютерных сетей.</p>
<p>Консультирование по типовым программным продуктам «1С» последних релизов в том виде, в котором их распространяет разработчик. Специалист во время консультации моделирует ситуацию по вопросу клиента на типовой конфигурации. Возможны ответы по неизменным блокам программ (по согласованию с консультантом).</p>	<p>Не проводятся консультации по нетиповым (измененным) конфигурациям и блокам программ. В случае, если программа типовая, но релиз неактуальный – будет предложено обновить конфигурацию.</p>
<p>Информирование по запросу клиента о выходе новых релизов программ и конфигураций, а также форм отчетности</p>	<p>Консультации по модифицированным, отраслевым (специализированным) конфигурациям</p>
<p>Ответы на вопросы по <b>порядку</b> сохранения, тестирования и исправления информационной базы.</p>	<p>Ответы на вопросы по внесению изменений в конфигурацию (программированию)</p>
<p>Ответы на вопросы по <b>порядку</b> настройки обменов между типовыми программами «1С» и выгрузки документов. Консультант проверит, не совершил ли пользователь типичные (наиболее распространенные ошибки) по данным операциям.</p>	<p>Выяснение причин непрохождения обменов или проблем с выгрузкой документов в информационной базе клиента, настройка обменов – это платная работа!</p>

Подборка методических материалов из информационной системы ИТС по запросу пользователей

Экспресс-обследование перед внедрением программных продуктов 1С у пользователя в том случае, если учет на предприятии сложный и требует доработок типовых программных продуктов.

11. Перечень конфигураций, по которым оказываются консультации:

- 1С:Бухгалтерия 8;
- 1С:Зарплата и управление персоналом 8;
- 1С:Управление торговлей 8;
- 1С:Комплексная автоматизация 8;
- 1С:Розница 8;
- 1С:Управление Нашей Firmой