

Порядок оказания консультационной и технической поддержки

Услуги консультационной и технической поддержки оказываются организациям с действующим Договором, включающим возможность обращения к специалистам Исполнителя (далее Исполнитель), не имеющим задолженности по оплате услуг по настоящему Договору.

1. Режим работы и контакты Исполнителя

- 1.1. Режим работы Исполнителя с 9.00 до 18.00 по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней согласно производственному календарю РФ.
- 1.2. Многоканальный телефон консультационной и технической поддержки Исполнителя: (8112) 66-20-10

2. Правила обращения за консультационной и технической поддержкой

- 2.1. Сотрудник Заказчика должен быть готов при необходимости сообщить специалисту Исполнителя следующую информацию:
 - Наименование и ИНН организации Заказчика, с которой заключён настоящий Договор, свою Фамилию Имя и должность;
 - Регистрационный номер программы 1С, по которой требуется поддержка;
Здесь и далее программы 1С – это программы для ЭВМ и базы данных системы «1С: Предприятие», указанные в Приложении №1 к настоящему Договору, пользователем которых является Заказчик;
 - Номер установленного релиза конфигурации и платформы 1С (меню «Справка» - «О программе»);
- 2.2. Сотрудник Заказчика должен находиться рядом с компьютером, где установлена программа 1С, по работе в которой требуется поддержка специалиста.
- 2.3. Сотруднику Заказчика необходимо понятно сформулировать вопрос, описать последовательность производимых действий и пояснить, чем полученный результат отличается от желаемого. Все сообщения программы 1С необходимо цитировать дословно;
- 2.4. Обращения Заказчика Исполнитель обрабатывает в порядке их поступления. Если на момент обращения необходимые специалисты Исполнителя свободны, то обращение передается в работу незамедлительно. Если на момент обращения необходимые специалисты заняты поддержкой других клиентов, обращение регистрируется и передается в работу специалисту Исполнителя в соответствии с графиком и очередностью задач.
- 2.5. Все обращения Заказчика регистрируются во внутренней информационной системе Исполнителя.
- 2.6. В случае сложного вопроса, требующего консультаций с разработчиком программного обеспечения или методистами, или моделирования ситуации на тестовой базе данных и т.п., специалист Исполнителя может взять паузу, необходимую для решения данного вопроса.
- 2.7. Ответы на часто задаваемые вопросы, специалист Исполнителя может предоставить в виде ссылки на методический материал и нормативно-правовые акты, опубликованные на официальных ресурсах фирмы «1С» и государственных органов РФ.

3. Общие требования к оборудованию и программному обеспечению Заказчика

- 3.1. Программа 1С, по работе в которой требуется поддержка, должна находиться на официальной поддержке 1С:ИТС и обновлена до актуального на момент обращения релиза.
- 3.2. Компьютер Заказчика, на котором установлена программа 1С, должен быть исправен, и при необходимости иметь достаточно свободного дискового пространства для создания резервной копии информационной базы и иметь стабильное подключение к сети Интернет.
- 3.3. Дистанционное подключение к компьютеру Заказчика Исполнитель осуществляет с помощью специального программного обеспечения «AmmyAdmin». Дистанционное подключение посредством других программ для удаленного доступа может быть осуществлено только при наличии технической возможности.

4. Перечень вопросов, по которым оказывается техническая и консультационная поддержка

- 4.1. Ведение учета и изменения законодательства, отраженные в программах 1С Заказчика;
- 4.2. Текущие вопросы, связанные с настройкой типовых отчетов, корректным оформлением операций и занесением данных в программы 1С;
- 4.3. Формирование и отправка регламентированной отчетности через программы 1С;
- 4.4. Работе с сервисами 1С;
- 4.5. Работа с методическими материалами, размещенными на сайте <https://its.1c.ru>
- 4.6. Составление обращения по сложным вопросам налогового, бухгалтерского и кадрового учета на сервис «Отвечает аудитор»;
- 4.7. Технические неполадки программного обеспечения: база данных 1С работает медленно, выдаёт ошибки, не открывается и т.п.;
- 4.8. Администрирование баз данных 1С (добавление, удаление, изменение пользователя, настройка стандартных прав пользователей);
- 4.9. Работа с ККТ в программах 1С (открыть / закрыть смену, прописать кассира в 1С, оформить чек коррекции);
- 4.10. Подключение рабочего места пользователя к информационной базе по локальной сети (прописать базу данных, перезапустить сеанс);
- 4.11. Проблемы с лицензированием 1С;
- 4.12. Создание новых информационных баз 1С;
- 4.13. Настройка типовых обменов между информационными базами 1С;
- 4.14. Настройка электронного документа оборота с контрагентами Заказчика.

5. Перечень вопросов, по которым не оказывается техническая и консультационная поддержка

- 5.1. Функционал отраслевых (специализированных) конфигураций и доработанный функционал модифицированных конфигураций;
- 5.2. Аудит ведения учета в организации Заказчика;
- 5.3. Непосредственное ведение учета в организации Заказчика, занесение первичных документов и их заполнение, составление квартальной/годовой отчетности (в этих случаях действия, рекомендованные специалистом Исполнителя, сотрудники Заказчика выполняют самостоятельно).
- 5.4. Анализ и экспертиза информационных баз 1С, поиск ошибок в учете, перепроведение документов и т.п.
- 5.5. Обновление конфигураций программ 1С и платформы 1С, перенос данных, переход на новые редакции программ 1С и прочие вопросы, не указанные в п.4 настоящих Приложения. Указанные услуги оказываются в рамках настоящего договора (если они включены в состав регулярных услуг в приложении №1 либо по согласованию Сторон, в качестве дополнительных услуг).

6. Объём и тарификация услуг консультационной и технической поддержки

- 6.1. Доступный объём услуг указан в настоящем Договоре.
- 6.2. Сотрудник Исполнителя, принимающий обращение, может по запросу Заказчика сообщить оставшийся на момент обращения доступный объём услуг поддержки. В случае превышения доступного объёма услуг Исполнитель выставляет Заказчику счет на оплату дополнительных услуг.
- 6.3. Учет времени специалиста Исполнителя начинается с момента, когда сотрудник Заказчика начал формулировать проблему.
- 6.4. Минимальный шаг тарификации работы специалиста Исполнителя – 10 минут. Если специалист ответил на вопрос Заказчика за меньшее время, такое обращение будет тарифицировано как минимальный шаг тарификации – 10 мин.
- 6.5. Максимальная продолжительность непрерывной работы специалиста с вопросом Заказчика составляет не более 1 часа. В случае необходимости продолжить работу по данному обращению, специалист Исполнителя согласует с сотрудником Заказчика дату и время

продолжения работы с вопросом.

- 6.6. Трудозатраты специалиста Исполнителя по подготовке и решению вопроса за пределами непосредственного взаимодействия с сотрудником Заказчика (по телефону или с помощью дистанционного подключения к ПК) входят в тарификацию услуг поддержки Исполнителя.
- 6.7. Тарифицируемое время специалиста Исполнителя складывается из следующих действий:
- Получение от Заказчика информации о проблеме, получение необходимых уточнений по телефону и электронной почте;
 - Технические операции, необходимые для работы с обращением: дистанционное подключение к компьютеру Заказчика, создание резервной копии информационной базы 1С, передача дистрибутивов программ 1С и обработок, архивирование и т.д.;
 - Воспроизведение на рабочей информационной базе 1С действий, которые привели к причине обращения;
 - Моделирование в тестовой информационной базе 1С аналогичных действий для проверки типового механизма;
 - Анализ программных регистров (удаленно или локально) с помощью аналитических отчетов или с привлечением обработок и сторонних программ, например, MS Excel;
 - Работа с документацией к программе 1С, работа с порталом 1С:ИТС и другими профессиональными ресурсами 1С, с методическими рекомендациями аудиторов, с нормативно-правовыми актами по возникшему вопросу и т.д.
 - Совместная работа с Заказчиком в рабочей информационной базе 1С или в её копии.
 - Поиск вариантов решения, проверка и удаленная демонстрация на примере варианта решения.
- 6.8. Подсчет тарифицируемого времени специалиста Исполнителя заканчивается после сообщения Заказчику результата работы с обращением по телефону или по электронной почте.
- 6.9. При необходимости по запросу Заказчика может быть предоставлена детализация обработанных обращений в формате xls.