Подготовлено: Нефедов В.В.	Дата: 01.03.2013	Версия: 1.02	Индекс документа: ПЛК-01
Утверждено: Полубелов Д.Н.	Дата: 01.03.2013	Действует для: всех пользователей программ 1С, при обращении в Центр Поддержки «ИНФОКОМ»	Страниц всего: 1

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ

г. Псков «01» марта 2014 г.

Линия консультаций Центра Консультационной поддержки «ИНФОКОМ» - одно из лучших средств оперативной помощи пользователям программ "1С:Предприятие", позволяет вам обратиться по телефону или электронной почте к специалистам, имеющим богатый опыт работы с программами 1С, с вопросом по работе с установленной у вас конфигурацией 1С. Обращаем ваше внимание на то, что услуги Линии консультаций оказываются только организациям с действующим договором на оказание услуг и не имеющих задолженности по оплате.

1. Время работы и контакты:

Время работы Центра Консультационной поддержки с 9-00 до 18-00 по будням.

Специалисты ЛК доступны по телефонам: (8112) 66-20-10. Для организаций, находящихся за пределами Пскова доступен бесплатный номер 8-800, его можно уточнить у вашего менеджера. Так же доступна связь с консультантом с использованием программы Skype, если этот вариант предпочтителен и удобен для вас ник скайп так же можно уточнить у вашего менеджера.

Адрес электронной почты: lk@infocompskov.ru

2. Для получения наиболее эффективной поддержки, пожалуйста, ознакомьтесь с простыми правилами работы Линии консультаций:

При обращении за поддержкой, пожалуйста, приготовьтесь сообщить специалисту, при необходимости, следующую информацию:

- Название и ИНН вашей организации, с которой заключён договор на сопровождение;
- Вашу Фамилию Имя Отчество и должность;
- регистрационный номер программного продукта, находящегося на сопровождении (указан на любой документации к вашей программе и обычно необходим только при первом обращении);
- номер установленного релиза конфигурации и платформы 1С (указан в меню «справка» «О программе»).

Во время обращения на Линию консультаций необходимо находиться рядом со своим компьютером, где установлен программный продукт «1С», по которому Вы хотите проконсультироваться.

Постарайтесь чётко сформулировать Ваш вопрос до начала разговора со специалистом. Опишите последовательность Ваших действий и поясните, чем полученный результат отличается от желаемого. Все сообщения программы, появляющиеся на экране, цитируйте дословно.

Все обращения на Линию консультаций регистрируются во внутренней базе данных, поэтому при повторных обращениях Вы можете сослаться на дату и время предыдущего разговора.

В случае сложного вопроса, требующего консультаций с разработчиками или методистами, специалист может взять паузу для решения этого вопроса, позже он самостоятельно свяжется с вами для ответа.

В случае необходимости, для наиболее эффективного взаимодействия, специалист предложит вам удаленное подключение к вашему компьютеру.

3. Тарификация услуг

Минимальный шаг тарификации работы специалиста – 10 минут. Даже если специалист ответил на ваш вопрос за одну минуту, такое обращение будет тарифицировано как минимальный шаг тарификации 10 мин.

Перед началом работы специалист проверит объем доступной вам поддержки в соответствии с вашими условиями в договоре. В случае превышения лимита, предупредит о возможной дополнительной оплате.

Например если ваш договор предусматривает 1 час поддержки в месяц по всем вопросам, и на момент обращения 50 минут уже израсходовано в текущем месяце, сотрудник напомнит об этом и попросит вашего подтверждения для продолжения поддержки.

4. В работе Линии Консультаций существуют разумные ограничения:

- Консультации оказываются по функционалу типовых конфигураций программных продуктов;
- Специалисты линии консультаций не проводят обучение пользователей;
- Специалисты линии консультаций не проводят аудит ведения учета в организации клиента;
- Специалисты не выполняют работы по непосредственному ведению учета в организации, а только помогает вам корректно и правильно вести учет в программе 1С;
- Линия консультаций отвечает на вопросы, исходя из того, что Клиент работает на текущем (последнем) релизе программы 1С. При работе на старых релизах будет дана рекомендация обновить программу до последнего релиза. Обновление программы может быть произведено специалистом «ИНФОКОМ» в соответствии с условиями Вашего договора или самостоятельно.

Все специалисты Линии Консультации искренне хотят помочь Вам в работе с программами 1С!
Мы благодарим вас за ваш выбор услуг Центра Поддержки «ИНФОКОМ» !