



Регламент работы Линии консультаций компании «1С-Рарус СПб»

1. Общие положения.
2. Способы и правила обращения на Линию консультаций.
3. Линия консультаций по телефону, электронной почте или с использованием сервиса «1С-Коннект».
4. Перечень оказываемых услуг.
5. Контроль качества работы Линии консультаций.
6. Дополнительные услуги.


1. Общие положения

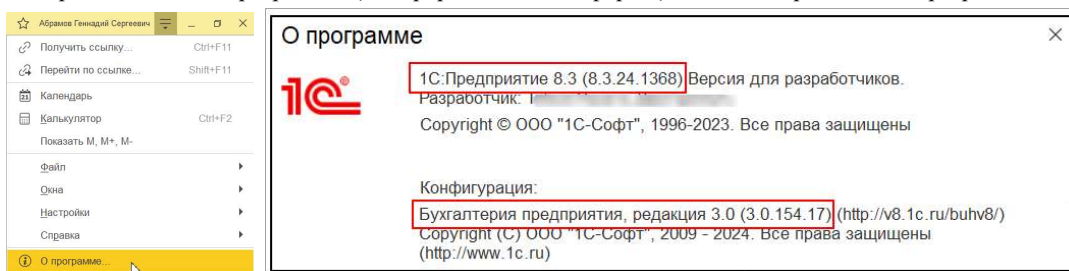
- 1.1. Настоящий регламент определяет порядок технической поддержки программных продуктов на платформе «1С:Предприятие» в том виде, в котором их распространяет разработчик (далее – типовая Программа).
- 1.2. Техническая поддержка Линии консультаций компании «1С-Рарус СПб» оказывается только по лицензионным программным продуктам.
- 1.3. Техническая поддержка типовых Программ оказывается на Линии консультаций компании «1С-Рарус СПб» для клиентов компании 1С-Рарус СПб, с которыми заключен договор ИТС ПРОФ и клиентов Облачного сервиса, договор на Линии консультаций».
- 1.4. На Линии консультаций рассматриваются вопросы, определенные настоящим Регламентом.

2. Способы и правила обращения на Линию консультаций.

- 2.1. Услуги технической поддержки клиентов осуществляются с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 часов по времени Мск, за исключением выходных и праздничных дней.
- 2.2. Время до первой реакции по заявке клиента не более 1,5 часов.
- 2.3. Ответ на обращение, требующий анализа, готовится в течение ближайших 8 рабочих часов.
- 2.4. Время подготовки ответа на обращение клиента зависит от сложности решаемого вопроса и при необходимости получения дополнительной информации от клиента, моделирования ситуации, передачи вопроса разработчикам Программ может быть увеличено, о чем уведомляется клиент.
- 2.5. Обращения на Линию консультаций могут поступать по телефону, по электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С-Коннект».
- 2.6. Для минимизации риска потери данных, перед обращением на Линию консультаций клиентам рекомендуется выполнить резервное копирование информационной базы типовой Программы.
- 2.7. Услуги технической поддержки оказываются только по типовым конфигурациям.
- 2.8. При описании проблемы рекомендуется следовать следующему алгоритму:
 - Как можно более конкретно сформулировать проблему.
 - Описать последовательность действий, после которых возникла проблема.
 - Во время телефонной консультации находиться, по возможности, рядом с компьютером.
- 2.9. Решение вопросов может быть отложено или невозможно по следующим основным причинам:
 - Пользователь отказывается предоставить запрашиваемую специалистом Линии консультации информацию.
 - Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
 - Вопрос требует детальной диагностики, анализа базы, доработки функционала типовой Программы.
 - Используется нелегальная копия типовой Программы.
 - Вопрос не входит в перечень решаемых вопросов на Линии консультаций.
- 2.10. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала типовой Программы, передаются для решения разработчикам типовых Программ. Сроки выпуска обновления определяются разработчиками типовых Программ в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки типовой Программы.
- 2.11. По вопросам, связанным с правомерностью выполняемых действий, клиенту может быть предложено задать вопрос аудитору на сайте <https://its.1c.ru/>
- 2.12. Неиспользованные в течение рабочего дня консультации и электронные обращения не суммируются и не переносятся на следующий рабочий день.

3. Линия консультаций по телефону, электронной почте или с использованием сервиса «1С-Коннект»

- 3.1. Техническая поддержка пользователей осуществляется по телефону: +7 (812) 603-25-03
- 3.2. Адрес электронной почты для обращения клиентов на Линию консультаций: hotline@spb.rarus.ru.
- 3.3. В течение одного рабочего дня клиентам доступна 1 (одна) консультация по телефону или электронной почте продолжительностью до 20 (двадцати) минут. В 1 (одном) обращении может решаться несколько вопросов, если общее время консультации не превышает 20 минут.
- 3.4. Количество обращений в день с использованием сервиса «1С-Коннект» не ограничено.
- 3.5. Найти Линию поддержки и задать вопрос можно в 1С-Коннект в разделе «Линии»  - «Линия консультаций»
- 3.6. Количество консультаций и их продолжительность в течение рабочего дня может быть увеличено и определяется пакетом дополнительных услуг, приобретенных пользователем.
- 3.7. При обращении на Линию консультаций необходимо указать информацию, идентифицирующую пользователя:
- Название и ИНН организации, на которую заключен Договор ИТС и регистрационный номер.
 - Версию типовой Программы (номер релиза и платформы): Меню «Справка» - «О программе».



- Описание проблемы в программе.
- 3.8. Отвечая на вопросы, сотрудник Линии консультаций имеет право запросить у пользователя недостающую информацию, задать уточняющие вопросы, попросить выполнить некоторые уточняющие действия.
- 3.9. Обращения, поступившие в нерабочее время, рассматриваются в ближайший рабочий день.

4. Перечень оказываемых услуг.

4.1. Линия консультаций осуществляет техническую поддержку клиентов по типовым Программам в том виде, в котором их распространяет разработчик. Специалист Линии консультаций подключается удаленно к компьютеру клиента или моделирует ситуацию по вопросу пользователя на типовой Программе.

4.2. Линия консультаций оказывает техническую поддержку по следующим вопросам:

- Консультации по общему функционалу и работе программ.
- Отражение бухгалтерских операций в типовых Программах.
- Рекомендации по формированию типовых и регламентированных отчетов.
- Работы с сервисами ИТС.
- Помощь в составлении запросов разработчикам.
- Предоставления информации об изменениях в обновленных релизах.

4.3. Линия консультаций **не оказывает** техническую поддержку по следующим вопросам:

- Установка программного продукта.
- Настройка пользовательских прав доступа.
- Настройка и установка стороннего программного обеспечения.
- Обновления Программ.
- Исправления ошибок, вызванных нетиповым функционалом

программного продукта на платформе «1С:Предприятие».

- Первоначальная настройка типовых Программ (перенос остатков, перенос справочников, настройка учетной политики и другие).
- Настройка обмена между программными продуктами на платформе «1С:Предприятие», а так же настройка обмена со сторонним программным обеспечением.
- Проведение анализа учетных данных, проверка расчетов и другие работы, связанные с поиском ошибок при настройке и проведении пользователями операций в типовых Программах, после превышения, утвержденного регламентов времени консультации.
- Организация, постановка бухгалтерского и налогового учета, помощь в составлении месячной/ квартальной/ годовой отчетности.
- Консультирование по повторяющимся вопросам, решить которые не представилось возможным в отведенные регламентом минуты консультаций и клиент был предупрежден, что подобные вопросы решаются в рамках платных работ.

5. Контроль качества работы Линии консультаций.

5.1. Компания «1С-Рарус СПб» уделяет большое внимание качеству работы Линии консультаций и обеспечению высокого уровня технической поддержки пользователей программ «1С:Предприятие».

5.2. В случае возникновения вопросов по оказанной консультации либо не соблюдения сроков обработки обращений, пользователь может направить обращение в отдел по качеству на e-mail: loblar@rarus.ru или по телефону: +7 (812) 603-25-00

6. Дополнительные услуги

6.1. Линия консультаций оказывает платные дополнительные услуги по следующим видам работ:

- Помощь в заполнении отчета 6-НДФЛ (включая корректировки отчетов)
- Помощь в заполнении отчетов РСВ (включая корректировки отчетов)
- Помощь в заполнении Декларации по НДС (заполнение, корректировка)
- Помощь в заполнении Декларации по УСН (заполнение, корректировка)
- Выравнивание базы клиента, для корректного учета по начислениям заработной платы и НДФЛ. (Перепроведение, корректировка прошлых периодов)
 - Закрытие месяца (ошибки, требующие углубленного анализа базы)
 - Разбор задач клиента в рамках дополнительного пакета минут Линии консультаций (Приложение 1).
 - Дополнительные услуги оказываются в соответствии со стоимостью часа платных работ клиента, указанных в договоре сопровождения.

6.2. Перед выполнением работ выполняется оценка с определением количества часов, требующихся для выполнения поставленных задач. Клиенту направляется счет на оплату.

6.3. В случае отсутствия возможности произвести оценку работ, по согласованию с клиентом и исполнителем, работы могут быть оплачены по факту затраченного времени.

6.4. В рамках дополнительного пакета услуг Линии консультации, клиент может приобрести пакет тарифных минут, для использования при обращении на Линию Консультации, если времени консультации в день обращения в рамках настоящего Регламента недостаточно.

6.5. Период действия пакета тарифов минут не ограничен. (В рамках одного договора).

6.6. В рамках дополнительного пакета услуг Линии консультации возможно заключение договора на предоставление дополнительных минут консультаций с оплатой в конце месяца после формирования отчета об использованных минутах и выставления акта выполненных работ.

Пакеты дополнительных минут для Линии консультаций

Количество, мин.	Стоимость, руб.	Период действия
60	5000	Не ограничен
120	8000	Не ограничен
180	10500	Не ограничен
300	15000	Не ограничен

- Стоимость дополнительных минут Линии консультаций по пакету дополнительного пакета услуг, описанных в п. 6.6 настоящего Регламента оговаривается с Заказчиком при заключении договора.

- Списание минут в рамках тарифа производится с шагом 5 минут (с шестой минуты консультаций, округлением в большую сторону).