

## Регламент работы Линии консультаций компании ЗАО «МиСофт НВП»

1. Общие положения.
2. Способы и правила обращения на Линию консультаций.
3. Линия консультаций по телефону
4. Линия консультаций по электронной почте или с использованием сервиса «1С-Коннект».
5. Перечень оказываемых услуг.
6. Вопросы разработки программных продуктов.
7. Контроль качества работы Линии консультаций.
8. Дополнительная информация.

### 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 типовых Программ оказывается на Линии консультаций компании ЗАО «МиСофт НВП» только после заключения договора сопровождения, договора технической поддержки, лицензионного договора. Пользование услугами технической поддержки без заключения договора сопровождения, договора технической поддержки, лицензионного договора запрещается.

1.3. На Линии консультаций рассматриваются вопросы, определенные настоящим регламентом.

1.4. Перед обращением на Линию консультаций пользователям необходимо изучить доступную информацию по данному вопросу в документации к типовой Программе или на сайте разработчика типовой Программы.

1.5. В стоимость типовых Программ включен льготный период технической поддержки (3 месяца), который начинается с момента приобретения Программы.

### 2. Способы и правила обращения на Линию консультаций

2.1. Услуги технической поддержки пользователей осуществляются с понедельника по пятницу с 9.30 до 17.30 часов, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии с производственным календарем (далее – рабочее время). При официальном переносе рабочими днями считаются дни, согласно производственному календарю.

2.2. Обращения на Линию консультаций могут поступать по телефону, по электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С-Коннект».

2.3. Обращения по электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С-Коннект» (далее – Электронные обращения) обрабатываются в порядке их поступления.

2.4. Для минимизации риска потери данных, перед обращением на Линию консультаций, пользователям необходимо выполнить резервное копирование информационной базы типовой Программы.

2.5. Услуги технической поддержки оказываются только по типовым Программам последних релизов. Если пользователь не обновил своевременно типовую Программу, ему будет предложено провести обновление и повторить операцию.

2.6. Пользователям при описании проблемы рекомендуется следовать следующему алгоритму:

2.6.1. Как можно более конкретно сформулировать проблему.

2.6.2. Описать последовательность действий, после которых возникла проблема.

2.6.3. Описать полученный результат и пояснить, чем он отличается от желаемого.

2.6.4. Все сообщения типовой Программы, появляющиеся на экране, цитировать дословно.

2.6.5. Формулировать вопрос с использованием общепринятых специальных терминов (программа, ключ защиты, сообщение, счета, проводки, субконто и т.д.).

2.6.6. Во время телефонной консультации находиться, по возможности, рядом с компьютером.

2.6.7. Быть готовым, в случае необходимости, описать аппаратную конфигурацию компьютера, сетевого оборудования, версию операционной системы, дополнительно используемого программного обеспечения.

2.7. Решение вопросов может быть отложено или невозможно по следующим основным причинам:

2.7.1. Пользователь отказывается предоставить запрашиваемую специалистом Линии консультации информацию.

2.7.2. Невозможно воспроизвести описанную проблему на аналогичной типовой Программе.

2.7.3. Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.

2.7.4. Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала типовой Программы.

2.7.5. Используется нелегальная копия типовой Программы.

2.7.6. Вопрос не входит в перечень решаемых вопросов на Линии консультаций (см. Главу 5).

2.7.7. Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

2.8. Сотрудник Линии консультаций имеет право привлекать третьих лиц для качественного и оперативного решения вопросов.

2.9. 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.

2.10. Неиспользованные в течение рабочего дня консультации, Электронные обращения - не суммируются и не переносятся на следующий рабочий день/неделю/месяц.

### **3. Линия консультаций по телефону**

3.1. Техническая поддержка пользователей осуществляется по следующим номерам телефонов:

**+375 (17) 286-35-20**

**+375 (17) 286-35-21 (многоканальный).**

3.2. В течение одного рабочего дня пользователям доступна 1 (одна) консультация по телефону, продолжительностью до 20 (двадцати) минут.

3.3. Количество консультаций в течение рабочего дня может быть увеличено и определяется пакетом дополнительных услуг, приобретенных пользователем.

3.4. При обращении по телефону необходимо указать информацию, идентифицирующую пользователя:

3.4.1. Регистрационный номер типовой Программы.

3.4.2. Версию типовой Программы (номер релиза и платформы): Меню «Справка» - «О программе».

3.5. Отвечая на вопросы, сотрудник Линии консультаций имеет право запросить у пользователя недостающую информацию, задать уточняющие вопросы, попросить выполнить некоторые уточняющие действия.

**3.6. В случае отказа пользователя предоставить запрашиваемую информацию согласно подпункта 3.4 пункта 3, сотрудник Линии консультаций отказывает в предоставлении услуг по технической поддержке.**

### **4. Линия консультаций по электронной почте или с использованием сервиса «1С-Коннект»**

4.1. Адрес электронной почты для обращения пользователей на Линию консультаций: [hotline@misoft.by](mailto:hotline@misoft.by).

4.2. В течение одного рабочего дня пользователям доступно 1 (одно) Электронное обращение (1 (одно) обращение по электронной почте или 1 (одно) обращение с использованием сервиса «1С-Коннект»).

4.3. Количество Электронных обращений в течение рабочего дня может быть увеличено и определяется пакетом дополнительных услуг, приобретенных пользователем.

4.4. В Электронном обращении должны быть точно сформулированы вопросы, и описаны проблемы, требующие решения и разъяснения.

4.5. В Электронном обращении требуется указать:

4.5.1. Регистрационный номер типовой Программы (номер указан на регистрационной анкете) (для «1С-Коннект» не обязательно).

4.5.2. Версию типовой Программы (номер релиза и платформы): Меню «Справка» - «О программе» (или снимок экрана с окном «О программе»).

4.5.3. Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы.

4.5.4. По возможности включить скриншоты (снимки экрана) и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.

**4.6 При отсутствии в Электронном обращении пользователя информации согласно подпунктов 4.5.1, 4.5.2 пункта 4, сотрудник Линии консультаций отказывает в предоставлении услуг по технической поддержке.**

4.7. В 1 (одном) обращении может решаться только 1 (один) вопрос. Если в обращении указывается несколько вопросов, ответ готовится только на первый заданный вопрос.

4.8. При успешной доставке обращения, отправленного пользователем на адрес электронной почты Линии консультаций, пользователю автоматически формируется и отправляется ответное сообщение об успешной доставке. Время получения пользователем ответного сообщения зависит от технических возможностей почтовых сервисов, которые используют пользователи.

4.9. В случае, если пользователь не получил ответного сообщения с адреса электронной почты Линии консультаций об успешной доставке (возможно возникновение проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов, спам-фильтров или установленных правил безопасности), то сообщение считается **не принятым** Линией консультаций и пользователю необходимо совершить повторную отправку сообщения.

4.10. Ответ на Электронное обращение готовится в течении ближайших 16 рабочих часов\* (\* - астрономический час в пределах рабочего дня), с момента получения обращения на Линию консультаций. Время подготовки ответа на обращение пользователя зависит от сложности решаемого вопроса и при необходимости получения дополнительной информации от пользователя, моделирования ситуации, передачи вопроса разработчикам Программ может быть увеличено, о чем по электронной почте уведомляется пользователь.

4.11 Электронные обращения, поступившие в нерабочее время, рассматриваются в ближайший рабочий день.

## 5. Перечень оказываемых услуг

5.1. Линия консультаций осуществляет техническую поддержку пользователей по типовым Программам последних релизов в том виде, в котором их распространяет разработчик. Специалист Линии консультаций моделирует ситуацию по вопросу пользователя на типовой Программе.

5.2. Удаленное подключение к компьютерам пользователей, в рамках Линии консультации, не выполняется (за исключением пользователей, которые приобрели дополнительные услуги согласно прейскуранта).

5.3. Линия консультаций оказывает техническую поддержку по следующим вопросам:

5.3.1. Функциональные возможности типовой Программы.

5.3.2. Отражение бухгалтерских операций в типовых Программах.

5.3.3. Использование стандартных (встроенных) механизмов для создания резервной копии информационной базы.

5.3.4. Загрузка и проведение обновлений типовых Программ.

5.3.5. Типовые настройки сервисов, в случае возникновения затруднений при работе с ними.

5.3.6. Формирование типовых и регламентированных отчетов.

5.3.7. Порядок сохранения и тестирования информационной базы.

5.3.8. Работы с сервисами ИТС.

5.3.9. Консультации, в соответствии с приобретенным тарифным планом, дополнительными услугами (согласно прейскуранта).

5.4. Линия консультаций не оказывает техническую поддержку по следующим вопросам:

5.4.1. Работа в типовой Программе в режиме Конфигуратор.

5.4.2. Установка программного продукта.

5.4.3. Настройка и установка стороннего программного обеспечения.

5.4.4. Пояснения общих вопросов программирования.

5.4.5. Обновления нетиповых Программ.

5.4.6. Исправления ошибок вызванных нетиповым функционалом программного продукта на платформе «1С:Предприятие».

5.4.7. Первоначальная настройка типовых Программ (перенос остатков, перенос справочников, настройка учетной политики и другие).

5.4.8. Настройка обмена между программными продуктами на платформе «1С:Предприятие», а так же настройка обмена со сторонним программным обеспечением.

5.4.9. Настройка работы типовых Программ с внешним оборудованием.

5.4.10 Проведение анализа учетных данных и других работ, связанных с поиском ошибок при настройке и проведении пользователями операций в типовых Программах.

5.4.11. Удаленная установка, диагностика серверного или системного ПО на компьютере или сервере пользователя.

5.4.12. Обучение пользователей по работе с типовыми Программами (за исключением пользователей, которые приобрели дополнительные услуги согласно прейскуранта).

5.4.13. Консультирование и подготовки ответов на повторяющиеся вопросы. Пользователям будет предложено выслать по электронной почте соответствующие инструкции из документации (ссылки на источники информации), либо заключить отдельный договор на обучение.

5.4.14. Организация, постановка бухгалтерского и налогового учета.

## 6. Вопросы разработки программных продуктов

6.1. Пожелания на разработку дополнительного функционала, либо изменения работы определенных функций типовых Программ высылаются на электронную почту Линию консультаций в виде подробного описания работы нового функционала. Описание обязательно должно включать цель доработки.

6.2. Решение о целесообразности разработки дополнительного функционала Программ и включения его в типовую Программу принимается командой разработчиков.

## 7. Контроль качества работы Линии консультаций

7.1. Компания ЗАО «МиСофт НВП» уделяет большое внимание качеству работы Линии консультаций и обеспечению высокого уровня технической поддержки пользователей программ «1С:Предприятие».

7.2. В случае возникновения вопросов на оказанную консультацию, либо не соблюдения сроков обработки обращений, пользователь может направить обращение руководителю Линии консультаций с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения вопросов, на e-mail: [nlk@misoft.by](mailto:nlk@misoft.by).

## 8. Дополнительная информация

8.1. Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе Линии консультаций по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте компании ЗАО «МиСофт НВП»: <http://misoft.by>.