

Регламент предоставления консультационной поддержки компании «МиСофт»

ред. 1.2 от 01.09.2026 г.

Оглавление

1. Общие положения.....	2
2. Способы и правила обращения на Линию консультаций	3
3. Линия консультаций по телефону.....	7
4. Линия консультаций по электронной почте или с использованием сервиса	9
5. Перечень услуг и границы консультационной поддержки	12
6. Предложения по развитию типовых программ.....	16
8. Дополнительная информация.....	18
9. Порядок применения и изменения Регламента	18

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет условия и порядок предоставления компанией «МиСофт» консультационной поддержки пользователям программных продуктов на платформе «1С:Предприятие» в том виде, в котором их распространяет разработчик (далее – типовая Программа), предназначенных для применения на территории Республики Беларусь, а также устанавливает перечень рассматриваемых вопросов, способы обращения, права и обязанности пользователей и специалистов Линии консультаций, основания приостановления и завершения рассмотрения обращений.

В рамках Линии консультаций компания «МиСофт» осуществляет консультационную поддержку следующих типовых Программ для Республики Беларусь:

- «1С:Зарплата и управление персоналом»;
- «1С:Зарплата и управление персоналом 8 КОРП»;
- «1С:Зарплата и кадры 7.7»;
- «1С:Бухгалтерия для Беларуси», ред. 2.1;
- «1С:Бухгалтерия для Беларуси», ред. 1.6;
- «1С:Бухгалтерия 7.7»;
- «1С:Бухгалтерия сельскохозяйственного предприятия»;
- «1С:Управление торговлей»;
- «1С:Управление компанией»;
- «1С:Комплексная автоматизация»;
- «1С:Документооборот»;
- иные типовые программные продукты для Республики Беларусь, консультационная поддержка которых предусмотрена договором с компанией «МиСофт».

1.2. Под технической поддержкой в рамках настоящего Регламента понимается консультационная услуга по вопросам использования типовых Программ. Техническая поддержка типовых Программ предоставляется пользователям, имеющим действующий договор сопровождения, договор технической поддержки, лицензионный договор либо иной договор с компанией «МиСофт», предусматривающий оказание услуг Линии консультаций.

1.3. Линия консультаций рассматривает обращения пользователей по вопросам, входящим в перечень услуг и соответствующим условиям,

установленным настоящим Регламентом.

1.4. Перед обращением на Линию консультаций пользователю рекомендуется ознакомиться с документацией к типовой Программе, встроенной справочной системой, информацией на сайте разработчика и иными доступными материалами по соответствующему вопросу.

1.5. Для пользователей типовых Программ предоставляется льготный период технической поддержки продолжительностью 3 (три) месяца с даты активации Программы, если иное не предусмотрено условиями поставки, лицензионным договором или иными документами разработчика.

1.6. Линия консультаций предоставляет пользователям разъяснения и рекомендации по вопросам использования типового функционала Программ. Перечень вопросов, рассматриваемых в рамках консультационной поддержки, и ее границы определены разделом 5 настоящего Регламента.

1.7. Консультационная поддержка предоставляется по типовому функционалу Программ, предназначенных для применения на территории Республики Беларусь и находящихся на актуальных поддерживаемых релизах.

При наличии изменений, внесенных в типовую конфигурацию, консультационная поддержка предоставляется только в части неизмененного типового функционала.

Вопросы и работы, не входящие в консультационную поддержку, определяются пунктом 5.4 настоящего Регламента и при наличии технической возможности могут выполняться в рамках отдельного договора или приобретенных пользователем дополнительных услуг.

1.8. Направляя обращение на Линию консультаций, пользователь подтверждает, что ознакомлен с настоящим Регламентом. Консультационная поддержка предоставляется в порядке и на условиях, установленных настоящим Регламентом и соответствующим договором.

2. Способы и правила обращения на Линию консультаций

2.1. Услуги технической поддержки предоставляются с понедельника по пятницу с 9:30 до 17:30 (далее – рабочее время), за исключением выходных и праздничных дней в соответствии с производственным календарем Республики Беларусь. При переносе рабочих дней режим работы Линии консультаций определяется производственным календарем Республики Беларусь.

2.2. Пользователи могут обращаться на Линию консультаций по

телефону, электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С-Коннект».

2.3. Обращения, поступившие по электронной почте или посредством сервиса «1С-Коннект» (далее – Электронные обращения), регистрируются и рассматриваются в порядке их поступления.

2.4. До выполнения действий, способных повлиять на данные или работоспособность информационной базы, пользователю необходимо создать ее актуальную резервную копию и убедиться в возможности восстановления данных.

Пользователь самостоятельно принимает решение о применении предоставленных рекомендаций с учетом особенностей своей информационной базы. Компания «МиСофт» не несет ответственности за утрату или искажение данных, возникшие вследствие выполнения пользователем действий без предварительного создания актуальной резервной копии, а также вследствие отклонения от предоставленных рекомендаций.

2.5. Консультационная поддержка предоставляется по актуальным поддерживаемым релизам типовых Программ.

Если используемый релиз не поддерживается разработчиком либо не содержит исправлений, необходимых для рассмотрения обращения, специалист Линии консультаций вправе рекомендовать пользователю обновить Программу. Рассмотрение обращения может быть продолжено после выполнения обновления и повторной проверки описанной ситуации.

2.6. Для регистрации и рассмотрения обращения пользователь предоставляет:

2.6.1. Регистрационный номер Программы, наименование организации либо иные сведения, необходимые для идентификации пользователя и проверки его права на получение консультационной поддержки.

2.6.2. Наименование Программы, номер релиза конфигурации и версию платформы «1С:Предприятие».

2.6.3. Четкую формулировку вопроса или описание возникшей проблемы.

2.6.4. Последовательность действий, после выполнения которых возникла проблема.

2.6.5. Описание фактически полученного и ожидаемого результата.

2.6.6. Полный текст сообщений об ошибках, а при наличии — снимки экрана, журналы регистрации и иные материалы, относящиеся к обращению.

2.6.7. Дополнительные сведения о программном обеспечении,

оборудовании, операционной системе, параметрах сети и условиях воспроизведения проблемы, если они необходимы для рассмотрения обращения.

2.6.8. При обращении по телефону пользователь по возможности должен находиться рядом с компьютером, на котором используется типовая Программа, и иметь возможность выполнить действия, предложенные специалистом для диагностики проблемы.

2.7. В зависимости от обстоятельств рассмотрение обращения может быть приостановлено или завершено либо в предоставлении консультационной поддержки может быть отказано в следующих случаях:

2.7.1. У пользователя отсутствует действующий договор или иное основание для получения консультационной поддержки.

2.7.2. Используется нелицензионная копия Программы.

2.7.3. Обращение относится к программному продукту, функционалу или релизу, не поддерживаемому Линией консультаций.

2.7.4. Вопрос не входит в перечень услуг, установленный разделом 5 настоящего Регламента.

2.7.5. Пользователь не предоставляет сведения или материалы, необходимые для рассмотрения обращения, — рассмотрение обращения может быть приостановлено до момента их предоставления, а в случаях, предусмотренных настоящим Регламентом, завершено.

2.7.6. Пользователь отказывается выполнить действия, необходимые для диагностики и определения причины возникновения проблемы.

2.7.7. Предоставленная информация не позволяет воспроизвести описанную ситуацию либо установить обстоятельства возникновения проблемы.

2.7.8. Для решения вопроса требуется анализ информационной базы, выполнение настроек, исправление данных, обучение, программирование или иные работы, выходящие за рамки консультационной поддержки.

2.7.9. Обращение содержит оскорбления, угрозы, нецензурные выражения либо пользователь иным образом препятствует конструктивному взаимодействию со специалистом.

2.7.10. Пользователь неоднократно направляет обращения по вопросу, на который ранее был предоставлен исчерпывающий ответ, без представления новых обстоятельств или материалов.

При наличии оснований, предусмотренных настоящим пунктом, специалист по возможности сообщает пользователю причину приостановления, завершения

рассмотрения обращения или отказа в консультации.

2.8. Для рассмотрения обращения специалист Линии консультаций вправе:

2.8.1. Запрашивать у пользователя дополнительные сведения и материалы.

2.8.2. Предлагать пользователю выполнить действия, необходимые для диагностики проблемы.

2.8.3. Приостанавливать рассмотрение обращения до получения необходимых сведений или материалов.

2.8.4. Передавать обращение другому специалисту компании «МиСофт».

2.8.5. Привлекать к рассмотрению обращения специалистов разработчика Программы, а при необходимости — иных специалистов, участие которых требуется для диагностики и рассмотрения обращения, при соблюдении требований законодательства и условий конфиденциальности. Передача таким лицам полученных от пользователя сведений и материалов осуществляется только в объеме, необходимом для рассмотрения обращения, с их обезличиванием при наличии такой возможности.

2.8.6. Предлагать пользователю изменить способ дальнейшего взаимодействия, в том числе оформить Электронное обращение, если вопрос требует предоставления материалов, воспроизведения ситуации или дополнительного анализа.

2.8.7. Завершать рассмотрение обращения в случаях, предусмотренных настоящим Регламентом.

2.9. Если в ходе рассмотрения обращения выявлены признаки ошибки типовой Программы, обращение может быть передано разработчику для анализа.

Компания «МиСофт» не определяет и не гарантирует сроки исправления ошибок, изменения функционала и выпуска обновлений, поскольку соответствующие решения принимаются разработчиком Программы самостоятельно.

2.10. При обращении на Линию консультаций пользователь обязан:

2.10.1. Предоставлять достоверные сведения, необходимые для идентификации и рассмотрения обращения.

2.10.2. Четко формулировать вопрос и сообщать обстоятельства, имеющие значение для его рассмотрения.

2.10.3. По запросу специалиста предоставлять дополнительные сведения и

материалы, а также выполнять необходимые диагностические действия.

2.10.4. До выполнения действий, способных повлиять на данные, создать актуальную резервную копию информационной базы.

2.10.5. Не передавать специалистам компании «МиСофт» пароли, закрытые ключи электронной подписи, платежные данные и иные сведения, не требующиеся для оказания консультационной поддержки либо позволяющие осуществлять юридически значимые действия от имени пользователя.

2.10.6. Соблюдать общепринятые нормы делового общения и не допускать оскорблений, угроз или иных форм некорректного поведения.

2.10.7. Самостоятельно оценивать применимость рекомендаций с учетом особенностей своей деятельности, информационной базы и учетной политики.

2.11. Сведения и материалы, полученные компанией «МиСофт» в связи с рассмотрением обращения, используются в целях оказания консультационной поддержки, диагностики проблемы и контроля качества обслуживания.

Передача копии рабочей информационной базы или ее выгрузки в рамках обычного обращения на Линию консультаций не осуществляется. При необходимости передачи информационной базы порядок и условия ее передачи согласовываются с пользователем отдельно.

Пользователь обязан до передачи материалов исключить из них сведения, не требующиеся для рассмотрения обращения, либо обеспечить наличие законных оснований для их передачи и обработки.

2.12. Неиспользованные в течение рабочего дня консультации и Электронные обращения, предусмотренные условиями договора или тарифного плана, не суммируются и не переносятся на следующий рабочий день, если иное не предусмотрено договором.

3. Линия консультаций по телефону

3.1. Консультационная поддержка по телефону осуществляется по специализированным номерам в зависимости от используемого пользователем типового программного продукта.

3.2. По вопросам использования следующих типовых программных продуктов для Республики Беларусь:

- «1С:Зарплата и управление персоналом»;
- «1С:Зарплата и управление персоналом 8 КОРП»;

- «1С:Зарплата и кадры 7.7»

Обращения принимаются по телефону:

- **+375 (29) 637-98-47 (А1).**

3.3. По вопросам использования типовых программных продуктов для Республики Беларусь по направлениям бухгалтерского учета, торговли, управления и документооборота, в том числе:

- «1С:Бухгалтерия для Беларуси», ред. 8;
- «1С:Бухгалтерия для Беларуси», ред. 1.6;
- «1С:Бухгалтерия 7.7»;
- «1С:Бухгалтерия сельскохозяйственного предприятия»;
- «1С:Управление торговлей»;
- «1С:Управление компанией»;
- «1С:Комплексная автоматизация»;
- «1С:Документооборот»;
- и иные типовые программные продукты для Республики Беларусь, консультационная поддержка которых предусмотрена договором с компанией «МиСофт».

Обращения принимаются по телефонам:

- **+375 (17) 343-33-52 (городской);**
- **+375 (29) 346-40-36 (А1);**
- **+375 (33) 300-77-05 (МТС).**

3.4. Количество и продолжительность телефонных консультаций определяются договором, тарифным планом или условиями приобретенных пользователем дополнительных услуг.

Если соответствующими условиями не установлено иное, пользователю предоставляется одна телефонная консультация продолжительностью до 20 (двадцати) минут в течение одного рабочего дня. Продолжительность консультации исчисляется с момента соединения пользователя со специалистом Линии консультаций.

Лимит телефонных консультаций и лимит Электронных обращений учитываются независимо друг от друга, если иное не предусмотрено договором, тарифным планом или условиями приобретенных дополнительных услуг.

3.5. В рамках телефонной консультации специалист предоставляет разъяснения и рекомендации, необходимые для самостоятельного выполнения пользователем действий в типовой Программе.

Специалист не выполняет операции в информационной базе пользователя. Если решение вопроса требует обучения, выполнения настроек, исправления данных, программирования либо иных работ, выходящих за рамки консультационной поддержки, специалист вправе информировать пользователя о возможности выполнения соответствующих работ в рамках отдельного договора или приобретенных дополнительных услуг и завершить телефонную консультацию после предоставления необходимых разъяснений.

Порядок продолжения рассмотрения вопросов, требующих предоставления материалов, воспроизведения ситуации или дополнительного анализа, определяется пунктом 3.8 настоящего Регламента.

3.6. При обращении по телефону пользователь сообщает сведения, предусмотренные пунктом 2.6 настоящего Регламента. В зависимости от характера вопроса специалист вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для идентификации пользователя и рассмотрения обращения.

3.7. При высокой загрузке Линии консультаций пользователю может быть предложено дождаться соединения со специалистом либо направить Электронное обращение.

3.8. Если вопрос невозможно рассмотреть непосредственно во время телефонной консультации и для дальнейшего рассмотрения требуется предоставление материалов, воспроизведение ситуации или дополнительный анализ, специалист вправе зарегистрировать его для дальнейшего рассмотрения либо предложить пользователю направить необходимые материалы посредством Электронного обращения.

Продолжение рассмотрения того же вопроса в электронной форме не считается новым обращением и не уменьшает установленный для пользователя лимит Электронных обращений.

Срок и порядок дальнейшего рассмотрения определяются положениями раздела 4 настоящего Регламента, если иное не предусмотрено договором или тарифным планом.

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

4.1. Для обращения на Линию консультаций пользователи могут использовать электронную почту или сервис «1С-Коннект».

4.2. Обращения по вопросам использования следующих типовых

программных продуктов для Республики Беларусь направляются на адрес электронной почты hotline@misoft.by:

- «1С:Бухгалтерия для Беларуси», ред. 2.1;
- «1С:Бухгалтерия для Беларуси», ред. 1.6;
- «1С:Бухгалтерия 7.7»;
- «1С:Бухгалтерия сельскохозяйственного предприятия»;
- «1С:Управление торговлей»;
- «1С:Управление компанией»;
- «1С:Комплексная автоматизация»;
- «1С:Документооборот»;
- и иные типовые программные продукты для Республики Беларусь, консультационная поддержка которых предусмотрена договором с компанией «МиСофт».

4.3. Обращения по вопросам использования следующих типовых программных продуктов для Республики Беларусь направляются на адрес электронной почты hotline_zup@misoft.by:

- «1С:Зарплата и управление персоналом»;
- «1С:Зарплата и управление персоналом 8 КОРП»;
- «1С:Зарплата и кадры 7.7».

Пользователи сервиса «1С-Коннект» направляют обращения в соответствующую линию консультаций в зависимости от используемого программного продукта.

4.4. Количество Электронных обращений, которые пользователь вправе направить в течение одного рабочего дня, определяется договором, тарифным планом или условиями приобретенных дополнительных услуг.

Если соответствующими условиями не установлено иное, пользователю предоставляется возможность направить 1 (одно) Электронное обращение в течение одного рабочего дня независимо от выбранного способа его направления: по электронной почте либо посредством сервиса «1С-Коннект».

4.5. Электронное обращение должно содержать сведения, предусмотренные пунктом 2.6 настоящего Регламента.

При использовании сервиса «1С-Коннект» регистрационный номер Программы может не указываться, если он определяется средствами сервиса автоматически.

К Электронному обращению по возможности прилагаются снимки экрана,

тексты сообщений об ошибках, журналы регистрации и иные материалы, необходимые для рассмотрения вопроса.

4.6. Если Электронное обращение не содержит сведений, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего Регламента, либо представленной информации недостаточно для рассмотрения вопроса, специалист вправе запросить дополнительные сведения и приостановить рассмотрение обращения до момента их получения.

Течение срока рассмотрения возобновляется с момента регистрации Линией консультаций всех запрошенных сведений и материалов в пределах рабочего времени. Сведения и материалы, поступившие вне рабочего времени, считаются зарегистрированными с начала следующего рабочего дня, если иное не предусмотрено договором или тарифным планом.

4.7. Одно Электронное обращение должно содержать один вопрос или описание одной взаимосвязанной проблемы. Для рассмотрения вопросов, не связанных с первоначальным обращением, пользователю необходимо оформить отдельное Электронное обращение.

4.8. При успешной регистрации Электронного обращения, направленного по электронной почте, пользователю автоматически направляется уведомление о его получении.

Если автоматическое уведомление не получено, пользователю рекомендуется проверить правильность адреса электронной почты получателя и папку «Спам», после чего при необходимости обратиться на Линию консультаций по телефону для уточнения факта регистрации обращения.

Электронное обращение считается полученным Линией консультаций с момента его регистрации в информационной системе компании «МиСофт».

4.9. В течение 16 (шестнадцати) рабочих часов с момента регистрации Электронного обращения пользователю предоставляется ответ на поставленный вопрос либо уведомление о продолжении его рассмотрения, если для подготовки окончательного ответа требуется дополнительная диагностика или выполнение иных действий, предусмотренных настоящим пунктом.

Срок рассмотрения может быть увеличен, если для подготовки ответа требуется:

- получение дополнительной информации от пользователя;
- проведение дополнительной диагностики;
- воспроизведение или моделирование описанной ситуации;
- изучение представленных пользователем материалов;
- привлечение иных специалистов компании «МиСофт»;

- направление обращения разработчику типовой Программы.

При увеличении срока рассмотрения пользователь уведомляется об этом по электронной почте или посредством сервиса «1С-Коннект».

Если продолжительность рассмотрения зависит от действий пользователя, разработчика Программы или иных лиц, компания «МиСофт» не гарантирует предоставление окончательного ответа или решение вопроса в определенный срок.

4.10. Электронное обращение считается завершенным в одном из следующих случаев:

4.10.1. Пользователю предоставлен ответ на поставленный вопрос и (или) рекомендации, достаточные для самостоятельного выполнения необходимых действий.

4.10.2. Установлено, что вопрос не входит в перечень услуг Линии консультаций.

4.10.3. Пользователь сообщил об отсутствии необходимости в дальнейшем рассмотрении обращения.

4.10.4. Пользователь не предоставил запрошенные сведения или материалы в течение 3 (трех) рабочих дней со дня направления запроса, если иной срок не указан специалистом.

4.10.5. Дальнейшее рассмотрение невозможно по основаниям, предусмотренным пунктом 2.7 настоящего Регламента.

4.10.6. Установлено, что причиной возникновения проблемы может являться ошибка типовой Программы, информация передана разработчику для дальнейшего рассмотрения, а пользователю сообщены результаты проведенной диагностики и, при наличии, возможный способ временного решения проблемы.

Передача обращения разработчику не означает, что обращение пользователя остается открытым до момента исправления ошибки или выпуска соответствующего обновления.

В случаях, предусмотренных подпунктами 4.10.3–4.10.7 настоящего Регламента, пользователь уведомляется о завершении рассмотрения Электронного обращения.

5. Перечень услуг и границы консультационной поддержки

5.1. Линия консультаций рассматривает вопросы, относящиеся к использованию типового функционала Программ для Республики Беларусь на актуальных поддерживаемых релизах.

При диагностике специалист вправе воспроизвести описанную пользователем ситуацию в типовой конфигурации без внесенных изменений. Если описанная проблема в типовой конфигурации не воспроизводится, это является основанием предполагать влияние изменений конфигурации, данных информационной базы, настроек среды пользователя или стороннего программного обеспечения и при необходимости запросить дополнительную информацию или диагностику.

5.2. Удаленное подключение к компьютеру пользователя в рамках Линии консультаций не осуществляется, если иное не предусмотрено договором, тарифным планом или условиями приобретенных пользователем дополнительных услуг.

5.3. В рамках Линии консультаций предоставляются консультации по следующим вопросам:

5.3.1. Назначение и порядок использования функциональных возможностей типовой Программы.

5.3.2. Консультации по порядку отражения хозяйственных операций средствами типовой Программы без оценки и определения методологии бухгалтерского, налогового, кадрового или иного учета. Если для предоставления ответа необходимо предварительно определить способ отражения операции в соответствующем виде учета, пользователь самостоятельно принимает такое решение либо обращается к соответствующему специалисту. Линия консультаций предоставляет разъяснения по реализации выбранного пользователем способа средствами типовой Программы.

5.3.3. Выбор предусмотренных типовой Программой документов, справочников, настроек и параметров, необходимых для выполнения конкретной операции пользователем.

5.3.4. Консультации по созданию резервной копии информационной базы средствами типовой Программы при использовании информационной базы в файловом режиме.

5.3.5. Консультации по порядку загрузки и применения обновлений типовой Программы при условии, что конфигурация не содержит изменений, препятствующих типовому обновлению.

5.3.6. Консультации по порядку настройки типовых параметров сервисов, входящих в состав типовой Программы.

5.3.7. Консультации по порядку формирования типовых и регламентированных отчетов, предусмотренных функционалом типовой

Программы.

5.3.8. Использование встроенных средств проверки и тестирования информационной базы.

5.3.9. Использование сервисов информационно-технологического сопровождения, если их поддержка предусмотрена договором или тарифным планом.

5.3.10. Определение возможных причин сообщений об ошибках, невозможности проведения документов, формирования типовых отчетов или выполнения типовых операций и предоставление рекомендаций по самостоятельному устранению выявленных причин.

5.3.11. Консультации по работе в Программе с учетом изменений законодательства, реализованных разработчиком в типовом функционале.

5.3.12. Иные консультации в объеме, прямо предусмотренном договором, тарифным планом или приобретенными дополнительными услугами.

5.4. В рамках Линии консультаций не оказываются консультации и не выполняются работы по следующим вопросам:

5.4.1. Консультации по работе в режиме «Конфигуратор», программированию, разработке и изменению конфигурации.

5.4.2. Выполнение административных операций в режиме «Конфигуратор», если такие работы не предусмотрены договором или приобретенными дополнительными услугами.

5.4.3. Выполнение работ по первоначальной установке Программы, платформы «1С:Предприятие», серверных компонентов и систем управления базами данных.

5.4.4. Установка, настройка, обновление и сопровождение стороннего программного обеспечения.

5.4.5. Разработка, изменение и сопровождение дополнительного или нетипового функционала.

5.4.6. Обновление типовых конфигураций, в которые внесены изменения, а также иных модифицированных (нетиповых) конфигураций.

5.4.7. Диагностика и исправление ошибок, вызванных изменением типовой конфигурации, использованием дополнительного функционала или расширений, разработанных третьими лицами.

5.4.8. Первоначальная настройка Программы, включая перенос справочников и остатков, настройку учетной политики, заполнение исходных данных и иные подготовительные работы.

5.4.9. Настройка обмена данными между типовыми Программами, а также между типовой Программой и сторонними информационными системами, если такая настройка не входит в объем приобретенных дополнительных услуг.

5.4.10. Настройка и диагностика работы торгового, кассового, производственного и иного внешнего оборудования.

5.4.11. Анализ учетных данных, проверка правильности ведения учета, поиск и исправление ошибок учета, восстановление учета.

5.4.12. Установка, настройка и диагностика операционных систем, серверного программного обеспечения, сетевого оборудования и иных компонентов информационной инфраструктуры пользователя.

5.4.13. Обучение пользователей работе с Программой, последовательное изучение ее функциональных возможностей и детальный разбор участков учета.

5.4.14. Организация, постановка и методологическое сопровождение бухгалтерского, налогового, кадрового, управленческого и иных видов учета.

5.4.15. Подготовка, проверка и подтверждение правильности бухгалтерской, налоговой, статистической, кадровой и иной отчетности.

5.4.16. Предоставление правовых, налоговых, бухгалтерских или кадровых заключений, а также толкование законодательства применительно к конкретной деятельности пользователя.

5.4.17. Получение, перенос и восстановление программных лицензий, если такие работы не предусмотрены договором или приобретенными дополнительными услугами.

5.4.18. Выполнение работ непосредственно в информационной базе пользователя, включая ввод, изменение и удаление данных, оформление и проведение документов, изменение настроек и выполнение иных действий вместо пользователя.

5.4.19. Разработка внешних отчетов, обработок, печатных форм и иных объектов, не входящих в типовой функционал Программы.

5.4.20. Настройка и сопровождение интеграций, электронного документооборота, обменов с банками, государственными информационными ресурсами и иными внешними системами, кроме разъяснения порядка использования уже настроенного типового функционала.

5.4.21. Вопросы, рассмотрение которых требует длительного или комплексного исследования, в том числе анализа значительного объема данных, детального анализа копии информационной базы, проведения серии тестовых операций, исследования нескольких вариантов решения либо выполнения специалистом самостоятельных работ в информационной базе пользователя.

5.5. Работы, указанные в пункте 5.4 настоящего Регламента, могут быть выполнены компанией «МиСофт» в рамках отдельного договора или приобретенных пользователем дополнительных услуг при наличии технической возможности.

Отнесение обращения к консультационной поддержке либо к дополнительным работам определяется специалистом Линии консультаций исходя из характера вопроса и объема действий, необходимых для его решения, в соответствии с настоящим Регламентом.

Направление обращения на Линию консультаций не означает принятия компанией «МиСофт» обязательства выполнить соответствующие работы. Состав, стоимость, сроки и результат работ определяются сторонами отдельно.

6. Предложения по развитию типовых программ

6.1. Пользователь вправе направить предложение по изменению существующего функционала или реализации новых функциональных возможностей типовой Программы на адрес электронной почты соответствующей Линии консультаций.

Предложения по развитию типовых Программ не являются консультационными Электронными обращениями, не учитываются в установленном лимите Электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

6.2. Предложение должно содержать описание предлагаемого функционала, цели его использования, обоснование необходимости реализации и ожидаемый результат.

6.3. Компания «МиСофт» вправе передать предложение разработчику соответствующей Программы либо самостоятельно принять решение о нецелесообразности его дальнейшего направления, если предложение не относится к типовой Программе, уже реализовано или не содержит информации, достаточной для рассмотрения.

6.4. Решение о реализации предложения, способе реализации и сроках включения функционала в Программу принимается разработчиком самостоятельно.

6.5. Получение, рассмотрение или передача предложения разработчику не являются подтверждением его принятия к реализации и не влекут возникновения у компании «МиСофт» или разработчика обязательств по

разработке предлагаемого функционала, информированию пользователя о ходе и результатах рассмотрения предложения либо выпуску соответствующего обновления.

7. Контроль качества работы Линии консультаций

7.1. Компания «МиСофт» осуществляет контроль качества работы Линии консультаций в целях обеспечения своевременного и качественного консультационного сопровождения пользователей типовых программных продуктов для Республики Беларусь.

7.2. Пользователь вправе направить замечание или претензию по вопросам качества консультационного обслуживания, соблюдения сроков или порядка рассмотрения обращения на адрес электронной почты info@misoft.by. В обращении рекомендуется указать наименование организации, контактные данные, дату и способ обращения на Линию консультаций, описание ситуации и требования пользователя.

Обращения по вопросам качества консультационного обслуживания не являются консультационными Электронными обращениями и не учитываются в установленном для пользователя лимите Электронных обращений.

7.3. Обращение рассматривается руководителем Линии консультаций или иным уполномоченным лицом. Для проведения проверки могут использоваться сведения из информационной системы регистрации обращений, электронная переписка, записи телефонных разговоров при их наличии, а также пояснения сотрудников и пользователя.

Если обращение касается действий руководителя Линии консультаций, такое обращение передается для рассмотрения его непосредственному руководителю либо иному уполномоченному лицу, не участвовавшему в обстоятельствах, являющихся предметом обращения.

7.4. По результатам рассмотрения обращения пользователю предоставляется ответ с информацией о результатах проверки и принятых мерах.

7.5. Контроль качества консультационного обслуживания не предусматривает пересмотр решений разработчика Программы, гарантированное устранение ошибок Программы, выполнение работ, не входящих в консультационную поддержку, либо удовлетворение требований пользователя, не основанных на договоре и настоящем Регламенте.

8. Дополнительная информация

8.1. Актуальная информация о режиме работы Линии консультаций, контактных данных, временных изменениях порядка обслуживания, работе в предпраздничные, праздничные и выходные дни, а также о временном приостановлении консультационного обслуживания размещается на официальном сайте компании «МиСофт» <http://misoft.by>.

8.2. Компания «МиСофт» вправе изменять контактные номера телефонов, адреса электронной почты и наименования линий обслуживания. Актуальными являются контактные данные, размещенные на официальном сайте компании «МиСофт», если иное прямо не предусмотрено договором.

8.3. Пользователю рекомендуется проверять актуальные контактные данные и режим работы перед обращением на Линию консультаций.

9. Порядок применения и изменения Регламента

9.1. Настоящий Регламент применяется совместно с договором, тарифным планом и условиями приобретенных пользователем дополнительных услуг.

9.2. Если договором установлены условия, отличающиеся от положений настоящего Регламента, применяются условия договора.

9.3. Компания «МиСофт» вправе вносить изменения и дополнения в настоящий Регламент в связи с изменением законодательства Республики Беларусь, условий предоставления услуг, состава поддерживаемых программных продуктов, организационных или технологических процессов.

9.4. Изменения вступают в силу с даты, указанной в новой редакции Регламента, если иной порядок не установлен договором или решением компании «МиСофт».

9.5. Актуальная редакция Регламента размещается на официальном сайте компании «МиСофт».

9.6. К обращению применяется редакция Регламента, действующая на дату его регистрации, если иное не предусмотрено договором.

9.7. Недействительность или неприменимость отдельного положения настоящего Регламента не влечет недействительности остальных его положений.