

## РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Служба технической поддержки оказывает услуги консультирования для клиентов Компании, имеющих действующую подписку на 1С:ИТСПРОФ и активированного сервиса 1С:ИТС Отраслевой ( для программного продукта 1С:Полиграфия).

Пользователи отраслевых программных продуктов "1С:Полиграфия 8", "1С:Оперативная печать 8", "1С:Широкоформатная печать 8", "1С:Издательство 8", "1С:Фотоуслуги 8", могут получить консультацию в нашей фирме только при наличии действующего официально заключенного договора информационно-технологического сопровождения 1С:ИТС ПРОФ и активированного сервиса 1С:ИТС Отраслевой ( для программного продукта 1С:Полиграфия).

### БЕСПЛАТНАЯ ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ

- Консультации оказываются по типовым функциям программных продуктов с использованием примеров из демонстрационной базы;
- Продолжительность бесплатной консультации по телефону составляет не более 15 минут. Срок ответа по электронной почте до 3-х рабочих дней.
- Специалист технической поддержки отвечает на вопросы, исходя из того, что Клиент работает на последнем релизе программного продукта; Консультации по работе с неактуальными (старыми) релизами программных продуктов не оказываются.

В обязанности бесплатной линии консультаций **не входит:** консультации по методическим вопросам работы с программой, консультации по работе с рабочей/реальной базой данных клиента, консультации по выверке данных (например, не сходятся данные результата «Расчета себестоимости» в базе данных клиента и т.д., в этом случае оказывается консультация по алгоритму работы), обучение пользователей, удаленная настройка программных продуктов, а также решение вопросов, связанных с конфигурированием программным обеспечением, тестирование и исправление баз данных, создание резервных копий.

### ПЛАТНАЯ ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ

- Консультации оказываются по типовым функциям программных продуктов с использованием примеров из демонстрационной базы и примеров из базы данных клиента;
- Продолжительность консультации по телефону составляет не более 20 минут. Срок ответа по электронной почте - максимально оперативный ( гарантированный - до 2-х рабочих дней). Дискретность учета времени телефонной консультации 20 минут, по электронной почте - 1 час.
- Специалист технической поддержки отвечает на вопросы, исходя из того, что Клиент работает на последнем релизе программного продукта; Возможны консультации по работе с неактуальными (старыми) релизами программных продуктов.

В обязанности платной линии консультаций **не входит:** консультации по методическим вопросам работы с программой, аудиторские консультации, консультации по доработанным объектам конфигурации, обучение пользователей, удаленная настройка программных продуктов, конфигурирование, программирование.

Для решения вопросов во всех вышеперечисленных случаях, мы рекомендуем оперативную помощь наших специалистов на рабочем месте клиента и предлагаем наши услуги «Абонентского сопровождения» или «Внедрения».

## РАСШИРЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛА ПП И СООБЩЕНИЯ ОБ ОШИБКАХ

При обнаружении пользователем отраслевого программного продукта, разработанного компанией «Армекс» ("1С:Полиграфия 8", "1С:Оперативная печать 8", "1С:Широкоформатная печать 8", "1С:Издательство 8", "1С:Фотоуслуги 8"), ошибок малой критичности (ошибки - не препятствующие выполнению основных функций программы), а так же всевозможных недочетов, опечаток, неудобств, пользователь направляет письмо на электронный адрес службы технической поддержки [hotline@armex.ru](mailto:hotline@armex.ru) с описанием ошибки. Таким же способом направляются различные пожелания по расширению функционала программных продуктов.

Исправления подобных ошибок, недочетов, реализация пожеланий поставляются в виде плановых обновлений программы. Состав и описание новых релизов и обновлений публикуются на сайте [www.1cpoly.ru](http://www.1cpoly.ru) и дисках ИТС.

## ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Служба технической поддержки работает с 10:00 до 17:00 по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней.

Координаты службы технической поддержки:

Телефон: +7(495) 585-06-59 доб. 130

E-mail: [hotline@armex.ru](mailto:hotline@armex.ru)



Система управления заявками HelpDesk: <http://1cpoly.ru/news/328.html>

При обращении в службу технической поддержки необходимо четко сформулировать вопрос и располагать следующей информацией:

- Название своей организации;
- Название и версия программного продукта;
- Регистрационный номер программы;
- Контактное лицо.

Вопросы, направленные по электронной почте необходимо описывать на уровне объектов системы: справочников, документов, отчетов. С подробным описанием ситуации. В случае возникновения ошибок в программе необходимо приложить скриншот с описанием ошибки.

Пользователи, активировавшие сервис 1С:ИТС ОТРАСЛЕВОЙ получают возможность использовать расширенные средства коммуникаций по сопровождению "1С:Полиграфия":

- принимаются обращения по системе обмена мгновенными сообщениями (типа ICQ):  455369008.
- принимаются обращения по системе интернет - телефонии и обмена мгновенными сообщениями (типа Skype):  [hotline\\_armex](http://hotline_armex.ru).
- общение зарегистрированных пользователей в интернет-форуме по адресу: <http://www.solutions.1c.ru/forum/itsotr/branch/polygraphy/polygraphy>.

## АБОНЕНТСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ И ВНЕДРЕНИЕ

Мы рекомендуем в числе услуг дополнительной поддержки заключить договор на абонентское обслуживание. В рамках абонентского обслуживания вы можете проводить полный цикл работ, направленных на получение максимального результата от использования программ 1С.

Преимущество абонентского обслуживания:

- Безотказность работы систем 1С;
- Консультирование по любым видам вопросов;
- Поддержка программ в актуальном состоянии;
- Оперативное решение задач, возникающих при эксплуатации системы;
- Возможность планировать затраты на обслуживание 1С