

## РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Служба технической поддержки оказывает услуги консультирования для клиентов Компании, имеющих действующую подписку на 1С:ИТС (версии ПРОФ /ТЕХНО) и активированного сервиса 1С:ИТС Отраслевой ( для программного продукта 1С:Полиграфия 8 и модуля «Полиграфия 2» для «1С:ERP 8»).

Пользователи отраслевых программных продуктов "1С:УНФ 8. Полиграфия 2", модуля «Полиграфия 2» для «1С:ERP 8», "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 договора информационно-технологического сопровождения 1С:ИТС (версии ПРОФ /ТЕХНО) и активированного сервиса 1С:ИТС Отраслевой ( для программного продукта 1С:Полиграфия 8 и модуля «Полиграфия 2» для «1С:ERP 8»).

### ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ «ИТС ТЕХНО», «ИТС ПРОФ» и «ИТС ОТРАСЛЕВОЙ»

- 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.
- Полный состав услуг и сервисов, включаемые в тарифы смотрите в таблице сравнения тарифов.

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 программированием, тестирование и исправление баз данных, создание резервных копий.

### ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ «ИТС +ПОЛИГРАФИЯ ПРОФ»

- Консультации оказываются по типовым функциям программных продуктов с использованием примеров из демонстрационной базы и примеров из рабочей 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). 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.
- Полный состав услуг и сервисов, включаемые в тарифы смотрите в таблице сравнения тарифов.

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

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

## РАСШИРЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛА ПП И СООБЩЕНИЯ ОБ ОШИБКАХ

При обнаружении пользователем отраслевого программного продукта ("1С:УНФ 8. Полиграфия 2", модуля «Полиграфия 2» для «1С:ERP 8», "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.

Ответ по возможности и срокам реализации расширения функционала в типовом релизе программного продукта дается в течении 5-ти рабочих дней. Исправления подобных ошибок, недочетов, реализация пожеланий поставляются в виде плановых обновлений программы (релизов).

Состав, описание обновлений и новые релизы публикуются:

- на сайте [www.1cpoly.ru](http://www.1cpoly.ru),
- на портале ИТС <https://portal.1c.ru/>
- дисках ИТС.

**Важно!** Установка новых релизов (обновлений) выполняется:

- Самостоятельно Заказчиком (запросите инструкцию на службе технической поддержки [hotline@armex.ru](mailto:hotline@armex.ru) )
- Специалистами «Армекс» на условиях выбранного тарифа сопровождения. (Рекомендуемый способ)

## 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

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

Система управления заявками HelpDesk: <https://helpdesk.1cpoly.ru/>



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;

- Наличие подписки ИТС

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 дополнительные каналы связи:

- 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).
- общение зарегистрированных пользователей в интернет-форуме по адресу:  
<http://www.solutions.1c.ru/forum/itsotr/branch/polygraphy/polygraphy>.

Пользователи, активировавшие сервис «**ПОЛИГРАФИЯ ПРОФ**» получают возможность использовать удаленное подключение к рабочей базе данных клиента (используя Ammy Admin/TeamViewer)

**!** При оформлении основной подписки ИТС (ИТС ПРОФ/ТЕХНО) не в нашей компании, консультации ограничены:

- Не более одной консультации в месяц.
- В этом случае, вы можете подписаться у нас на тариф обслуживания «Полиграфия ПРОФ»

## **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