г. Москва, ул. Марксистская, д. 34, к. 4,
тел. +7(495)585-0659 (многоканальный)
http://www.armex.ru
E-mail: info@armex.ru

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Служба технической поддержки оказывает услуги консультирования для клиентов компании, имеющих действующую подписку на 1С:Комплект поддержки (1С:КП версии ПРОФ /Базовый) и активированного сервиса 1С:КП Отраслевой (только для ПП модуль «1С:Полиграфия 2. Модуль для 1С:ERP, 1С:КА и 1С:УТ»

Пользователи отраслевых программных продуктов "1С:УНФ 8. Полиграфия 2", «1С:Полиграфия 2. Модуль для 1С:ERP, 1С:КА и 1С:УТ», могу получить консультацию в нашей фирме только при наличии действующего договора информационно-технологического сопровождения 1С:КП (версии ПРОФ /Базовый) и активированного сервиса1С:КП Отраслевой (только для ПП модуль «1С:Полиграфия 2. Модуль для 1С:ERP, 1С:КА и 1С:УТ»).

ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ «1С:КП Базовый», «1С:КП ПРОФ» и «1С:КП ОТРАСЛЕВОЙ 1-ой категории»

- 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 «1С:КП +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.

г. Москва, ул. Марксистская, д. 34, к. 4,
тел. +7(495)585-0659 (многоканальный)
http://www.armex.ru
E-mail: info@armex.ru

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", «1С:Полиграфия 2. Модуль для 1С:ERP, 1С:КА и 1С:УТ»), ошибок малой критичности (ошибки - не препятствующие выполнению основных функций программы), а также всевозможных недочетов, опечаток, неудобств, пользователь направляет письмо на электронный адрес службы технической поддержки 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,
- на портале ИТС https://portal.1c.ru/

Важно! Установка новых релизов (обновлений) выполняется:

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

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 техническойоддержки:
  - Телефон: +7 (495) 585-0659 (многоканальный) доб. 130
  - E-mail: hotline@armex.ru
  - Система управления заявками HelpDesk: https://helpdesk.1cpoly.ru/ (Рекомендуемый спопоб)

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

- Название своей организации;
- Регистрационный номер программы;
- Название и версия конфигурации программного продукта;

г. Москва, ул. Марксистская, д. 34, к. 4,
тел. +7(495)585-0659 (многоканальный)
http://www.armex.ru
E-mail: info@armex.ru

- Наличие подписки 1С:Комплект поддержки

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:КП ОТРАСЛЕВОЙ»** получают возможность использовать дополнительные каналы связи:

- принимаются обращения по системе интернет - телефонии и обмена мгновенными сообщениями (1С:Коннект)

Пользователи, активировавшие сервис **«ПОЛИГРАФИЯ ПРОФ»** получают возможность использовать удаленное подключение к рабочей базе данных клиента (используя 1С:Коннект/AnyDesk)

! Без действующей подписки 1С:КП (ПРОФ/Базовый) и дополнительной 1С:КП Отраслевой (для программного продукта «1С:Полиграфия 2. Модуль для 1С:ERP, 1С:КА и 1С:УТ»).
- **консультации не оказываются**

! При оформлении основной подписки 1С:КП (ПРОФ/Базовый/Отраслевой) 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»
- Или запрос только через вашего обслуживающего партнёра – компания, где оплачена ваша подписка ИТС

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