



## Регламент работы Линии консультаций

1. Настоящий регламент определяет порядок оказания услуги Линии консультаций (далее Консультации) в рамках Договоров сопровождения, если эти услуги включены в тариф. <https://www.auperm.ru/services/soprovozhdenie-1s/>
2. Консультации оказываются Линией консультаций (далее ЛК) по программным продуктам «1С:Предприятие», указанным в Договоре в том виде, в котором их распространяет разработчик (далее – типовая Программа).
3. ЛК отвечает на типовые вопросы в рамках информации на сайте <http://its.1c.ru>, по работе с конфигурациями на базе «1С:Предприятие 8» в режиме «Предприятие», решения которых не требует удаленного подключения к базам пользователя.
4. Консультация проводится по актуальному релизу текущей конфигурации.
5. 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.
6. Если в тариф включено определенное количество консультаций в месяц, неиспользованные в течение месяца консультации и электронные обращения не суммируются, и не переносятся на следующий период.
7. Консультацией считается ответ ЛК на один вопрос по одной теме.
8. Обращения по телефону, электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С-Коннект» обрабатываются в порядке их поступления.
9. Электронные обращения, поступившие в нерабочее время, рассматриваются в порядке их поступления и регистрации на следующий рабочий день.
10. Как получить консультацию? Для получения консультации Вы можете:
  - Позвонить по телефону (342) 207-49-04,
  - Написать по электронной почте [hotline@auperm.ru](mailto:hotline@auperm.ru),
  - Обратиться с использованием сервиса для связи «1С-Коннект». По умолчанию у пользователей подключены Линии поддержки в «1С-Коннект» в соответствии с тарифом.

**Обращаем внимание!** Обращение посредством «1С-Коннекта» является наиболее удобным. На линии работают несколько консультантов, что гарантирует вам быстрый ответ. Вы сможете обмениваться скриншотами с консультантом, использовать голосовую связь, удаленное подключение, у вас сохранится история переписки.

11. При обращении по телефону или через электронную почту нужно назвать ИНН и наименование организации, на которое заключен договор сопровождения, и регистрационный номер программы. Процесс обработки обращения будет приостановлен до тех пор, пока не будет предоставлена вся необходимая информация.



12. При обращении по любому каналу связи, будьте готовы назвать номер релиза и платформы.
13. В обращении должны быть сформулированы вопросы и описаны проблемы, требующие решения и разъяснения, пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы. По возможности включены скриншоты (снимки экрана) и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.
14. Решение вопросов может быть отложено или невозможно по следующим основным причинам:
  - 14.1. Пользователь отказывается предоставить запрашиваемую специалистом ЛК информацию.
  - 14.2. Невозможно воспроизвести описанную проблему на аналогичной типовой Программе.
  - 14.3. Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
  - 14.4. Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала типовой Программы.
  - 14.5. Используется нелицензионные Программы.
  - 14.6. Если вопрос не входит в перечень решаемых вопросов на ЛК.
15. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала типовой Программы, передаются для решения разработчикам типовых Программ.

### Что делать, если консультация не входит в тариф?

Если запрашиваемая консультация:

- Затрагивает вопросы методологии учета,
- Требуется удаленного подключения или анализа реальной базы,
- По работе с программами, не включенными в договор,
- Требуется доработок,

Вам предложат консультацию на платной основе. Круг наших компетенций обширен, мы сможем решить многие ваши вопросы. Мы тарифицируем работы сверх тарифа за каждые 30 минут, что позволяет оптимально распределять ресурсы при поддержке ПП и пользователей.