



## Регламент технологической поддержки программных продуктов 1С:Предприятие и сервисов

### Условия получения услуг

1. Настоящий регламент определяет порядок оказания услуги технологической поддержки программных продуктов 1С:Предприятие и сервисов (далее Поддержки) в рамках Договоров сопровождения, по которым ГК «Автоматизация учета», являясь партнером Фирмы «1С» (1С-Франчайзи), осуществляет официальную поддержку программным продуктам 1С:Предприятие <https://1c.ru/rus/support/support.htm>.
2. Поддержка оказывается центром сопровождения (далее ЦС) по программным продуктам «1С:Предприятие», указанным в Договоре в том виде, в котором их распространяет разработчик, то есть типовых (далее – Программа).
3. Поддержка включает в себя обновление программ и платформы 1С:Предприятие, устранение сбоев в работе программы 1С и сервисов 1С. Все вопросы по функционалу программ 1С передаются на линию консультаций согласно регламенту работы Линии консультаций.
4. Если в тариф включено обновление силами специалиста 1 бесплатный час в месяц, тогда неиспользованный час не суммируется с другими месяцами и не переносится на следующий период.
5. Обновление программ происходит через удалённый доступ с подключением к базе клиента с помощью 1С-Коннект либо других программ в случае недоступности 1С-Коннекта у пользователя. Необходимость подключения к базе определяет сервис-инженер.

### Время оказания услуг

6. Услуги 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.
7. Обращения по телефону, электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С-Коннект» обрабатываются в порядке их поступления. Скорость реакции на обращение пользователя, в том числе принятых по телефону – 2 рабочих часа.
8. Электронные обращения, поступившие в нерабочее время, рассматриваются в порядке их поступления и регистрации на следующий рабочий день.

### Как получить поддержку?

9. Для получения консультации Вы можете:
  - Позвонить по телефону (342) 207-49-05,
  - Написать по электронной почте [its@auperm.ru](mailto:its@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 сервис-инженеров, что гарантирует вам быстрый ответ. Вы сможете обмениваться скриншотами с сервис-инженером, использовать голосовую связь, удаленное подключение, у вас сохранится история переписки.

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



11. При обращении по любому каналу связи, будьте готовы назвать номер релиза и платформы.
12. В обращении по обновлению программы 1С или платформы 1С необходимо согласовать удобное для пользователя время в рамках п.6 по договорённости со специалистом ЦС.
13. В обращении по сбоям в работе программ 1С необходимо сформулировать в чём именно проявляется сбой и по возможности приложить скриншоты (снимки экрана) и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.
14. Решение вопросов может быть отложено или невозможно если пользователь не предоставит запрашиваемую специалистом ЦС информацию или доступ к программе 1С.

## Тарифы сопровождения ГК «Автоматизация учета» с Технологической поддержки

15. В тарифы сопровождения включены:

|   | Поддержка Программ  | Восстановление работы сервисов, если сбой произошёл не по вине пользователя и не по вине некорректной работы оборудования |
|---|---|---|
| Тариф Мастер и Комплексный  | 1 час в месяц: обновление конфигурации и платформы, устранение сбоев в работе программы 1С, возникших не по вине пользователя | Безлимит  |
| Тариф ПРОФ<br><small>Для клиентов с Договорами ранее 01.01.2025</small> | 1 обновление на 1 рабочем месте 1 раз в месяц   | Безлимит  |

В остальных случаях работы осуществляются за дополнительную плату в соответствии с прайсом компании. Мы тарифицируем работы сверх тарифа за каждые 30 минут, что позволяет оптимально распределять ресурсы при поддержке программ и пользователей., тогда мы помогаем устранить сбой бесплатно.

## Важные уточнения

16. В случае необходимости проведения работ в нерабочее время ЦС, такие работы согласуются со специалистом ЦС и всегда оплачиваются отдельно (не входят в тариф).
17. В случае необходимости проведения выездных работ, такие работы согласуются в рамках договора корпоративного сопровождения и всегда оплачиваются отдельно (не входят в тариф).