Редакция от 09.09.2025 г.

Регламент работы «Линии поддержки пользователей» ОДО «Экономика-софт»

1. Общие положения.
2. Режим работы и контакты «Линии поддержки пользователей».
3. Правила работы и порядок обработки обращений на «Линии поддержки пользователей».
4. Вопросы компетенции «Линии поддержки пользователей».
5. Причины отказа в консультации.
6. Вопросы разработки программных продуктов.
7. Контроль качества работы «Линии поддержки пользователей».
8. Дополнительная информация.

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы линии поддержки пользователей компьютерных программ «Бухгалтерия 8 для Вас», «Бухгалтерия 7 для Вас» на платформе «1С:Предприятие» (далее – КП), собственной разработки ОДО «Экономика-софт» (далее – Исполнитель)

1.2. Поддержка КП оказывается на «Линии поддержки пользователей» только после заключения договора по эксплуатации и сопровождению.

1.3. В стоимость КП включён льготный период пользования «Линией поддержки пользователей» (право пользования «Линией поддержки пользователей» в пределах 60 минут в течение 1 месяца), который начинается с момента установки КП.

1.4. На «Линии поддержки пользователей» рассматриваются вопросы, определённые настоящим Регламентом.

1.5. Обязательным условием для получения консультаций является наличие действующей подписки на продукт «1С:Комплект поддержки.Беларусь». В случаях предусмотренных фирмой 1С, для продуктов 1С:Предпритие 8 первые 90 дней после установки Программного продукта действует льготный период.

Стоимость Комплекса услуг по эксплуатации КП может включать подписку на «1С:Комплект поддержки. Беларусь». В иных случаях подписка оформляется по отдельному договору с ООО «Экономические информационные системы».

2. Режим работы и контакты «Линии поддержки пользователей»

2.1. Услуги поддержки Пользователей осуществляются в будние дни с 09:00 до 17:00 (в пятницу и предпраздничные дни до 16:00).
Перерыв на обед: 13:00 до 14:00.

2.2. Обращения на «Линию поддержки пользователей» могут поступать:
- по телефону + 375-17-388-19-19 (многоканальный);
- по эл.почте 1c8@e-s.by, 1c7@e-s.by;
- с использованием сервиса «1С-Коннект»;
- оставить запрос (заявку) в личном кабинете Пользователя на сайте ОДО «Экономика-софт».

3. Правила работы и порядок обработки обращений на «Линии поддержки пользователей»

3.1. «Линия поддержка пользователей» ограничивается по времени лимитом согласно выбранному Комплексу услуг. Превышение времени обработки обращений документируется и оплачивается дополнительно.

Каждое обращение оценивается минимум в **10** минут рабочего времени:

- фактические трудозатраты меньше либо равные 10 минутам округляются до **10** минут;
- фактические трудозатраты свыше 10 минут - кратно **10** минутам округляются в большую сторону.

Данная норма связана с необходимостью документировать процесс выполнения работ, включая обращения Пользователей (стандарт СТБ ИСО/МЭК 12207-2003 Процессы жизненного цикла программных средств).

3.2. Неиспользованное (до конца календарного месяца обслуживания) время «Линии поддержки пользователей» не переносится на следующий месяц.

3.3. Если в выбранный Комплекс услуг не включена услуга по оказанию помощи и консультации Пользователей, каждая консультация оплачивается отдельно по действующему Прейскуранту Исполнителя по ставке «Помощь и консультация пользователей с оплатой по факту, поминутная тарификация, за час».

Каждое обращение в данном случае оценивается минимум в 15 минут рабочего времени:
- фактические трудозатраты меньше либо равные 15 минутам округляются до 15 минут;
- фактические трудозатраты свыше 15 минут - кратно 10 минутам округляются в большую сторону.

3.4. Во время обработки обращения Пользователей включается:

- ✓ Выслушивание вопросов и анализ ответов Пользователя, уточняющие вопросы специалиста «Линии поддержки пользователей» по телефону , в чате «1С-Коннекта» и электронной почтой.
- ✓ Технические операции (при их необходимости для решения вопроса пользователя): подключение к компьютеру, скачивание базы, передача дистрибутивов программ и обработок, архивирование.
- ✓ Воспроизведение удалённо или локально на рабочей базе действий, которые привели к сложившейся ситуации (проблеме).
- ✓ Воспроизведение в тестовой базе аналогичных действий для проверки типового механизма.
- ✓ Анализ программных регистров удаленно или локально с помощью аналитических отчетов или с привлечением обработок и сторонних программ, например, MS Excel.
- ✓ Документирование процесса выполнения услуг.

3.5. Длительность 1 консультации по телефону составляет непрерывно не более 60 мин. Данное ограничение — вынужденная мера, для того чтобы все Пользователи имели равную возможность дозвониться и получить ответ на свой вопрос.

3.6.1. Обращения по электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С-Коннект» (далее – Электронные обращения) рассматриваются в течение рабочего дня в порядке очерёдности поступления.

Время подготовки ответа на обращение Пользователя зависит от сложности решаемого вопроса и (при необходимости получения дополнительной информации от Пользователя, воспроизведения ситуации, анализа данных информационной базы, передачи вопроса разработчикам КП) может быть увеличено, о чем по электронной почте или через «1С-Коннект» уведомляется Пользователь.

Возможно увеличение времени рассмотрения обращений в периоды подготовки календарной налоговой отчетности, выплаты заработных плат и анонсирования/публикаций изменений в законодательстве в связи с возрастающим количеством обращений.

3.6.2. При наличии претензий к качеству оказываемых услуг и(или) возражений по приемке оказанных услуг, Пользователь обязан письменно уведомить ОДО «Экономику-софт» по существу претензий в возможно короткий срок, но не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня размещения в личном кабинете Пользователя на сайте ОДО «Экономика-софт» (далее-Личный кабинет Пользователя) Уведомления о завершении обработки запроса и(или) Акта(ов) оказанных услуг в соответствии (с использованием формы заявки в Личном кабинете Пользователя: **ГЛАВНАЯ - КАБИНЕТ - ЗАЯВКА**).

Отсутствие письменных претензий к качеству обработки обращения или возражений по приемке оказанных услуг в течение пяти рабочих дней означает приемку услуг и перевод обращения в статус «Закрыт»;

Исполнитель имеет право задержать обработку очередного обращения при наличии иных обращений, не имеющих статус «Закрыт».

3.7. Электронные обращения, поступившие в нерабочее время или за 30 минут до окончания рабочего дня, Исполнителем рассматриваются на следующий рабочий день (режим работы указан в п.2.1. данных рекомендаций).

3.8. Для удалённого подключения к компьютеру пользователя используется технология «1С-Коннект». Необходимость удалённого подключения определяет специалист «Линии поддержки пользователей».

3.9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на методические материалы.

3.10. Услуги «Линией поддержки пользователей» оказываются только по КП с установленным актуальным релизом. Если Пользователь не обновил своевременно КП, ему будет предложено провести обновление и повторить операцию.

3.11. При обращении на «Линию поддержки пользователей» должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы (требующие разъяснения) и описаны проблемы (требующие решения). Обращение должно включать следующую информацию:

- ✓ название Вашей компании;
- ✓ ФИО сотрудника, обратившегося с вопросом;
- ✓ версия программного продукта (номер релиза и платформы). Данную информацию можно найти в КП: Меню «Справка» - «О программе»;
- ✓ описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
- ✓ по возможности включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.

3.12. Сотрудник «Линии поддержки пользователей» имеет право привлекать иных «узких» специалистов ОДО «Экономика-софт» для качественной и оперативной обработки обращений.

4. Вопросы компетенции «Линии поддержки пользователей»

4.1. «Линия поддержки пользователей» оказывает поддержку по следующим вопросам:

4.1.1. Функциональные возможности КП.

4.1.2. Отражение бухгалтерских операций в КП.

4.1.3. Настройка параметров учета в КП.
4.1.4. Формирование типовых и регламентированных отчетов.
4.1.5. Использование стандартных (встроенных) механизмов для создания резервной копии информационной базы.
4.1.6. Загрузка и проведение обновлений КП.
4.1.7. Порядок сохранения и тестирования информационной базы.

4.2. «Линия поддержки пользователей» **не оказывает** поддержку по следующим вопросам:
4.2.1. Организации, постановки бухгалтерского и налогового учёта, помощи в составлении месячной/ квартальной/ годовой отчётности.
4.2.2. Толкование норм действующего законодательства.
4.2.3.Связанными с произведёнными доработками типовой конфигурации по заказу Пользователей.

В случае необходимости получить информацию (связанную с использованием доработок, выполненных по индивидуальным требованиям) предлагается работа помощи технических специалистов с оплатой по факту оказания услуг согласно действующему Прейскуранту Исполнителя.
4.2.4. Пояснения общих вопросов программирования.

4.3. Вопросы **не входящие** в компетенцию «Линии поддержки пользователей», а выполняемые специалистами группы программно-технического обеспечения ОДО «Экономика-софт» с оплатой за дополнительные работы (услуги) согласно действующему Прейскуранту Исполнителя:
4.3.1. Работа в среде «Windows» или любой другой операционной системе, не связанной с эксплуатацией программ «1С», по проблемам работы компьютерной техники и компьютерных сетей.
4.3.2. Работа в КП в режиме «Конфигуратор».
4.3.3. Настройка и установка стороннего программного обеспечения.
4.3.4. Настройка обмена между программными продуктами на платформе «1С:Предприятие», а так же настройка обмена со сторонним программным обеспечением.
4.3.5. Настройка работы КП с внешним оборудованием.
4.3.6. Удалённая установка, диагностика серверного или системного ПО на компьютере или сервере пользователя.

5. Причины отказа в обработке обращения

5.1. Истёк срок действия технической поддержки (период оплаты Комплекса услуг).
5.2. Наличие просроченной задолженности перед группой компаний ОДО «Экономика-софт» или нарушений обязательства по возврату оригиналов документов.
5.3. Используется нелицензионная копия КП.

5.4. Пользователь отказывается/не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
5.5. Вопрос не входит в перечень решаемых вопросов на «Линии поддержки пользователей» (см. Главу 4 настоящих рекомендаций).
5.6. Содержание информации по существу обращения, содержание информации в ответах на уточняющие вопросы недостоверна или недостаточна для обработки обращения.
5.7. Коммуникации со стороны пользователя в процессе обработки обращения с нарушением общепринятых норм делового общения
5.8. Отсутствие действующий подписки на «1С:Комплект поддержки. Беларусь».(см. Главу 1, п.1.4. настоящих рекомендаций).

6. Вопросы, связанные с разработкой программных продуктов или изменение (доработкой) по индивидуальным требованиям Пользователей

6.1. Запросы Пользователя на расширение функциональности либо изменения работы определённых функций КП могут быть сформулированы ответственному сотруднику Исполнителя наиболее удобным способом (в устной или письменной форме). Исполнитель рекомендует письменную форму, поскольку такое задание упрощает документирование работ и сокращает трудоёмкость выполнение задания (стоимость и сроки работ). Независимо от того, в какой форме сформулировано задание Пользователь обязан предоставить Исполнителю всю необходимую информацию, связанную с выполнением задания, по запросам Исполнителя.

Исполнитель принимает решение о необходимости разработки документа «Предложение о модификации» на основании задания Пользователя. Задание должно включать описание задачи (цель доработки), алгоритмы расчёта, пример, образец отчётных форм, ссылка на нормативные акты (для случаев, когда доработка связана с изменением норм законодательства).

6.2. Решение о расширении или изменении функциональности типового решения (базовой версии) принимается Исполнителем и сообщается Пользователю в процессе обработки обращения.

7. Контроль качества работы «Линии поддержки пользователей»

7.1. В случае возникновения вопросов по оказанной консультации либо не соблюдения сроков обработки обращений, Пользователь может оставить обращение Руководителю линии поддержки пользователей в личном кабинете на сайте или направить запрос Менеджеру по качеству и клиентингу на e-mail: kns@e-s.by

8. Дополнительная информация

8.1.Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работе «Линии поддержки пользователей» по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется в виде рассылки с помощью сервиса «1С-Коннект» или на официальном сайте группы компаний «Экономика-софт» https://www.e-s.by/.