РЕГЛАМЕНТ

ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

ООО «Скрипка»

(редакция от 01.06.2017)

1. Общие положения

1.1. Услуга «Линия консультаций» (далее Услуга «ЛК») включает в себя подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием типовых программных продуктов (ПП) фирмы "1С", по вопросу клиента на основе информации, сообщенной клиентом при его обращении за консультацией.

1.2. Услуга «ЛК» предоставляется в рамках действующего договора Информационно-технологического сопровождения уровня ПРОФ, предусматривающего сопровождение типовых ПП фирмы «1С», и носит справочный характер. Окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

1.3. Линия консультаций дает ответы на основные вопросы клиента о системе учета хозяйственных операций, налогообложении, бухучета в типовых ПП фирмы "1С".

1.4. Клиенту не может быть предоставлена услуга в рамках регламента работы Линии консультаций и должна быть подана заявка, если его вопрос затрагивает одно из следующих направлений:

- анализ хозяйственной деятельности;

- экспертиза базы данных и ее работы;

- разработка изменений в ПП;

- выполнение за клиента каких-либо расчетов;

- заполнение деклараций;

- настройка системы учета;

- консультирование и обновление нетиповых конфигураций программ 1С;

- обновление конфигураций программ 1С;

- переход на новую редакцию 1С: Предприятие 8;

- доработки 1С: создание обработок, внешних отчетов, печатных форм;

- консультации по использованию внешних отчетов;

- подготовка информационной базы к переносу данных, перенос данных;

- доработка программ 1С под индивидуальные особенности ведения учета в организации;

- настройка обмена между конфигурациями;

- анализ корректности ведения базы. Выявление ошибок в учёте

1) Проверить расчёты;

2) Корректировка данных.

- обследование: анализ базы, оценка трудоемкости работ;

- помощь в составлении квартальной/годовой отчетности;

- методология ведения учёта

1) Какие проводки, суммы, проценты, данные надо;

2) Согласно какого законодательства.

1.5. Для решения вышеперечисленных вопросов специалист Линии консультации переводит обращение клиента к менеджеру отдела продаж, который, после согласования условий предоставления услуги с клиентом, принимает заявку на специалиста по сопровождению.

1.6. Специалист Линии Консультации не имеет право самостоятельно принять заявку от клиента.

2. Порядок обращения на Линию консультаций

2.1. Обратиться на Линию консультаций клиент может как устно, так и письменно.

2.2. Устное обращение может быть передано по следующим каналам:

- по телефону «Линии консультаций»: +7 (4112) 500-147 доб. 2;

2.3. Письменное обращение может быть передано через программу 1С-Коннект.

2.4. Для получения оперативного ответа на обращение (как устное, так и письменное), а также в целях идентификации клиент в своем обращении сообщает консультанту следующие данные:

- наименование организации;

- регистрационный номер программы;

- версию программного продукта, название конфигурации;

- фамилию, имя, отчество и должность;

- контактный телефон;

- адрес электронной почты (при необходимости отправки документов).

3. Порядок предоставления ответов

3.1. В рамках Услуги «ЛК» клиенту может предоставляться ответ, как в устной, так и в письменной форме (с помощью программы 1С:Коннект). Форму ответа определяет консультант, исходя из сложности заданного вопроса.

3.2. Устный ответ предоставляется клиенту по телефону. В подтверждение устного ответа по желанию клиента ему может быть направлена подборка ссылок на сайте [http:\\its.1c.ru](http://its.1c.ru), в которых содержится обоснование ответа.

3.3. Услугой «ЛК» клиент может воспользоваться 1 раз в день, время разговора по телефону или через программу 1С-Коннект ограничено временным отрезком равным 15 минутам с начала разговора. Ограничение по времени это необходимая мера для беспрерывной работы Линии Консультаций.

3.4. Если для подготовки корректного ответа от клиента требуется дополнительная информация, консультант связывается с клиентом и задает уточняющие вопросы. Если клиент отказывается предоставить уточняющую информацию, Услуга ЛК не предоставляется.

3.5. Клиент имеет право высказать свое мнение о качестве оказанной услуги по любому каналу связи с ООО «Скрипка».

Режим работы:

09:00 - 13:00 (1 смена)

14:00 – 18:00 (2 смена, только в период сдачи отчетности)

Контактный телефон:

+7 (4112) 500-147 (доб. 2)

E-mail: **hline@scripka.com**