

## Правила обращения на линию консультаций

Для того чтобы получить помощь по интересующему Вас вопросу, перед тем как обратиться на Линию консультаций, подготовьте, пожалуйста, следующую информацию:

- наименование организации, использующей программный продукт;
- наименование конфигурации;
- регистрационный номер программного продукта;
- номер релиза конфигурации;
- номер релиза платформы;
- имя и фамилию, контактный телефон.

Консультации фирм – партнеров 1С осуществляются при наличии зарегистрированной NFR-версии в рамках пресейловой поддержки.

Вопросы необходимо описывать на уровне объектов системы: справочников, документов, отчетов. С подробным описанием ситуации. В случае возникновения ошибок в программном коде необходимо приложить скриншот с описанием ошибки, предварительно нажав кнопку «Подробно» в окне, где появилась ошибка.

Как делать скриншот (снимок экрана): Простейший способ получения снимка экрана для операционных систем **Microsoft Windows** — использование клавиши **PrtScr** на клавиатуре. При этом снимок копируется в буфер обмена операционной системы и может быть затем вставлен (нажать клавиши **Ctrl+V**) в графический редактор Paint, входящий в стандартный набор приложений **Windows**. Затем необходимо сохранить получившийся графический файл в формате **PNG**. Не следует сохранять в форматах **BMP** или **TIFF**.

### Дополнительные условия:

По алкогольным конфигурациям на платформе V8: «1С: УТАП», «1С: КАТАП», «1С: ЛВЗ», «1С: СП» и «1С: ПБК» консультации оказываются при наличии **действующей** подписки на ИТС и ИТС: Отраслевой.

По прочим программным продуктам фирмы «1С» (в том числе алкогольным конфигурациям на платформе 7.7) услуги оказываются клиентам, заключившим с Компанией договор на поддержку, не имеющим задолженности по оплате и при наличии действующей подписки на ИТС.

Продолжительность устного ответа в рамках Линии консультаций не может превышать 15 минут в день.

Если вопрос требует консультаций с разработчиками или методистами, то ответ на него будет выслан в течение 2-5 рабочих дней.

Все обращения на линию консультаций регистрируются, при повторных обращениях Вы можете сослаться на дату и время предыдущего разговора, или номер обращения, который можно узнать у консультанта.

### Ограничения:

Консультации оказываются по функциям типовых конфигураций указанных программных продуктов.

В обязанности Линии консультаций не входит обучение пользователей, удаленная настройка программных продуктов, а также проведение аудита базы данных клиента, т.е. выявление ошибок в клиентской базе данных. Линия консультаций не отвечает на вопросы по конфигурированию и администрированию.

Линия консультаций отвечает на вопросы, исходя из того, что Клиент работает на текущем (последнем) релизе. Консультации по работе со старыми релизами программных продуктов не оказываются.

Консультации по нетиповым конфигурациям, вопросам, относящимся к методологии учета, конфигурированию в прикладных решениях "1С: Предприятие", обмену данными между информационными базами, проблемам компьютерных сетей, а также работы по аудиту информационных баз и прочие консалтинговые услуги, в том числе удаленное подключение к клиенту с использованием специализированного программного обеспечения, оказываются на договорной основе. За подробной информацией необходимо обратиться к менеджерам отдела продаж.

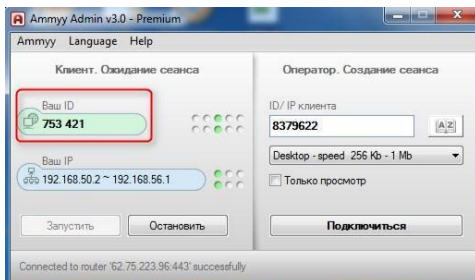
Работы по удаленному аудиту информационной базы оказываются на условиях 100% предоплаты. Минимально – 2 часа, стоимость часа можно узнать в прайс-листе, который опубликован на нашем сайте: [http://kt-alkogol.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=138&Itemid=102](http://kt-alkogol.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=138&Itemid=102)

### Удалённое подключение к БД клиента

В случае необходимости оказания удаленной помощи или консультации клиенту компании может быть использовано программное обеспечение АММYY. Оно доступно для скачивания по адресу <http://www.ammyy.com/ru/> и не требует установки на компьютер клиента.

Для удаленного подключения клиенту необходимо выполнить следующие действия.

- Запустить файл AA\_v3.exe
- Сообщить свой ID:



- Программа готова к работе.

**График работы линии консультаций:** по рабочим дням с 09:00 до 18:00

**Телефон:** (495) 66-014-66(67),

**Электронная почта** – [hline@kt-alkogol.ru](mailto:hline@kt-alkogol.ru)

**ICQ** – КТ-Alkogol 447747948

**Skype** – kt-alkogol

Названия сервисов в **1С-Коннект**:

- ЛК 1С: Упр. торговлей алкогольной продукцией
- ЛК 1С: Спиртовое производство
- ЛК 1С: Пиво-безалкогольный комбинат
- ЛК 1С: Ликероводочный и винный завод
- ЛК 1С: Компл. автом. торговли алк. продукцией