# Что поможет получить решение вопроса быстрее?

## 1. Четкое описание задачи:

- Суть задачи. ВАЖНО!!! Чем подробнее - тем быстрее результат
- Записывайте видео, шлите результаты, рассказывайте подробнее - это позволяет **быстрее** приступить к работе нужному специалисту.

**Если нет желания описывать проблему - может подключиться несколько специалистов (первый погрузится детально в задачу, и если это не его уровень - подключится другой).**

## 2. Если задача не решается оперативно и требует повышенного приоритета, то:

- Свяжитесь с отделом заботы
- Свяжитесь с закрепленным за Вами менеджером

**Задачи, поставленные через инженера может быть будут когда-нибудь исполнены, но это не точно...**

# Платно или бесплатно? За что я плачу?

Уважаемые клиенты, **ВАЖНО** понимать:

<table>
<tr><td>1. Вы приобретаете ВРЕМЯ инженера для решения Ваших задач</td><td rowspan="6">Это платная помощь /<br>консультация / обслуживание<br>(если иное не предусмотрено<br>договором или договоренностями<br>с менеджером ЗАРАНЕЕ).</td></tr>
<tr><td>2. ЛЮБОЕ обращение, если подключается инженер - это →</td></tr>
<tr><td>3. Если инженер подключился, посмотрел, вник в проблему и дал рекомендацию, которую вы реализовали самостоятельно - это КОНСУЛЬТАЦИЯ - это →</td></tr>
<tr><td>4. Если вы просто поговорили по телефону и заняли время инженера - это →</td></tr>
<tr><td>5. Если есть проблема со сторонними интегрированными системами 1С (например, Контур, СБИС, Клиент банк и пр.) и в процессе погружения в вопрос выясняется, что проблема именно в стороннем софте - инженер тратит время на диагностику - это →</td></tr>
<tr><td>6. Инфотех НЕ несет ответственности за разработчиков ПО (1С, Атол, Далион, Квик Ресто и пр.) Время затраченное на поиск проблемы, переписку с техподдержкой ПО, обновление ПО - это →</td></tr>
<tr><td>7. Если у вас договор ИТС ПРОФ - то 20 минут в день КОНСУЛЬТАЦИЙ в рамках договора без оплаты.<br>Неиспользованные минуты НЕ суммируются по дням.<br><br>Задачи, которые требуют большего погружения →<br><br>Также в рамках договора БЕЗ ОПЛАТЫ:<br>• Обновление конфигурации 1р/мес<br>• Обновление платформы 1С</td><td>Это платная помощь<br><br>Всегда ПЛАТНЫЕ:<br>• Синхронизация баз<br>• ЕГАИС, маркировка<br>• Настройка РМК<br>• Шаблоны, макеты этикеток</td></tr>
</table>

# Стоимость услуг и когда платить?

- **Прежде чем, оставлять заявку,** убедитесь, что проблема действительно есть и Вы ХОТИТЕ ее решать и у Вас **есть ГОТОВНОСТЬ это оплатить.**
- Если **проблема** возникла **вечером или в выходной / праздничный** день, то убедитесь, что у Вас **есть готовность к повышенной тарификации.**
- Вы можете дать **ЧЕТКИЕ инструкции** при постановке задачи, например, «Если решение занимает более чем, 2 часа - прошу согласовать со мной» «Делать задачу только в рамках договора обслуживания» и пр.

Всегда актуальный прайс-лист https://it-russia.com/services/

| **Помощь, связанная с 1С, торгово-кассовым оборудованием** | | |
|---|---|---|
| | **с 9:00 до 18:00 раб. дни** (производ-й календ.) | **с 18:00 до 22:00 в раб. дни с 9:00 до 22:00 в выходные и праздничные дни** |
| Услуги инженера по торгово-кассовому оборудованию и ПО в теч. 1-го часа | **2 600** | **3 800** |
| Услуги специалиста 1С в теч. 1-го часа | **4 000** | **5 900** |
| Услуги программиста 1С в теч. 1-го часа | **4 000** | **5 900** |
| Выезд инженера к заказчику | **1 500** | 2 250 |
| Выезд инженера к заказчику Первомайский, Советский, г. Обь, р.п. Краснообск, Пашино | **3 000** | 4 500 |
| **Помощь, связанная с работоспособностью ПК, серверов, телефонии, видеонаблюдения и пр.** | | |
| Услуги системного администратора 1-я линия в теч. 1-го часа | **2 600** | **3 800** |
| Услуги системного администратора 2-я линия в теч. 1-го часа | **3 500** | **5 150** |
| | | |
| Выезд инженера к заказчику | **1 500** | 2 250 |
| Выезд инженера к заказчику Первомайский, Советский, г. Обь, р.п. Краснообск, Пашино | **3 000** | 4 500 |
| **ОПЛАТА уже оказанных услуг по договору производится не позднее, чем 5 рабочих дней с момента выставления счета. →** | **Компания Инфотех оставляет за собой право отказать в оказании услуг при НАЛИЧИИ ПРОСРОЧЕННОЙ дебиторской задолженности.**<br><br>**В случае СИСТЕМАТИЧЕСКОЙ просрочки платежей компания попадает в СТОП -ЛИСТ, все дальнейшие обращения только по ПРЕДОПЛАТЕ.** | |

# Когда и как можно подать заявку?

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1С Коннект</td><td>Через инженера<br>НЕЛЬЗЯ</td></tr>
<tr><td>Где оставить заявку?</td><td>+7 (383) 375-90-20</td><td rowspan="2">support@it-russia.com</td><td rowspan="2">Заявка на портале serviceDesk help.it-russia.com</td><td rowspan="2">1С коннект</td><td rowspan="2">✕</td></tr>
<tr><td>По техническому обслуживанию</td><td>Нажать 2<br>отдел заботы о клиенте</td></tr>
<tr><td>По любому вопросу</td><td>Нажать 1<br>отдел продаж</td><td>sale@it-russia.com</td><td>—</td><td>—</td><td></td></tr>
<tr><td>Время реакции ПК / сервера</td><td colspan="4">Тариф «Удаленный» и «Базовый» - до 4-х рабочих часов<br>Тариф «Бизнес» до 1-го рабочего часа</td><td>✕</td></tr>
<tr><td>Время реакции 1С и ККТ</td><td colspan="4">При наличии договора обслуживания - до 4-х часов<br>При отсутствии договора - до 8-и рабочих часов</td><td>✕</td></tr>
<tr><td>Время приема заявок кассы + ПК / сервера</td><td>С 9:00 до 22:00 (UTC+7) включая выходные и праздничные дни*</td><td>С 9:00 до 18:00 (UTC+7) рабочие дни</td><td>С 9:00 до 22:00 (UTC+7) вкл. выходные и праздничные дни*</td><td>—</td><td>✕</td></tr>
<tr><td>Время приема заявок 1С</td><td>С 9:00 до 18:00 (UTC+7) рабочие дни</td><td>С 9:00 до 18:00 (UTC+7) рабочие дни</td><td>С 9:00 до 18:00 (UTC+7) рабочие дни</td><td>С 9:00 до 18:00 (UTC+7) рабочие дни</td><td>✕</td></tr>
</table>

*Кроме 1-го января.