

Правила оказания технической поддержки

Общая информация

Служба техподдержки работает с 9:00 до 19:00 по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней. Выходные дни: суббота и воскресенье.

Обратите внимание! Техническая поддержка **бесплатная**.

- Заявки обрабатываются в порядке очереди.

- Срок решения проблемы не регламентирован.

- Примерное время реагирования на проблему — в течение рабочего дня.

- Время решения проблемы зависит от ее сложности и может достигать 10 рабочих дней, некоторые решаются в первом же ответе. Есть случаи, для которых требуется удаленное подключение, если же ошибка в программном коде, создается заявка программистам.

Телефон технической поддержки: +7 (495) 662-98-03 доб. 2.

- Звонок в поддержку через 5 минут после создания заявки не ускорит ее решение, все что вы хотите сообщить — опишите это в заявке.

Если вас не устраивает стандартный график работы и скорость ответа бесплатной технической поддержки — есть возможность заключения договора «о платной технической поддержке», в котором будут установлены сроки. Для этого нужно написать письмо для составления договора на sales@cleverence.ru, а при обращении в службу технической поддержки указывать данный договор.

Большинство возникающих вопросов пользователей описаны у нас на сайте по разделам:

- **программные продукты;**
- **оборудование;**
- **разработка.**

Перед тем, как звонить или составлять заявку на портал технической поддержки, загляните на страницу «База знаний». Возможно вы найдете ответ на свой вопрос, и не понадобится обращаться за дополнительной помощью. Если вы не нашли нужной информации на сайте, **напишите заявку в Техподдержку**.

Если вы не хотите сами разбираться в настройках и установке продукта, или вам нужна квалифицированная помощь, то вы всегда можете обратиться к **каталогу дополнительных услуг**.

Иногда требуется удаленное подключение для выяснения подробностей. Время подключения и способ заранее оговариваются в заявке.

Ответственный человек со стороны заказчика должен присутствовать за ПК, к которому происходит подключение, до окончания подключения. У ответственного за подключение со стороны заказчика должны быть полные права Администратора на ПК и в учетной системе (если это требуется).

Обращения на портал технической поддержки

Для обращения в службу технической поддержки оставьте обращение **на портале технической поддержки**.

Письменная поддержка всегда более грамотная, так как по присланным от клиента данным специалист технической поддержки видит проблему более детально и в большинстве случаев может воспроизвести проблему у себя.

Для решения проблемы потребуются предоставить следующие данные:

- Какой продукт «Клеверенса» установлен. (**Как узнать продукт?**)
- Какая версия продукта на основе Mobile SMARTS. (**Как узнать версию?**)
- Версия и разрядность ОС (Windows). (**Как узнать версию системы?**)
- Какая версия 1С. (**Как узнать версию 1С?**)
- Модель ТСД. (**Как узнать модель ТСД?**)

- Сведения об операционной системе ТСД. (**Как узнать сведения о системе ТСД?**)
- Логи ошибок. (**Где находятся логи?**). В логах может содержаться информация, которая даже неспециалисту подскажет, в чем проблема.
- Если есть возможность сделайте скриншот с ПК, либо фото экрана ТСД.
- Описание ошибки максимально подробно, как вы ее получили.

Ограниченная техническая поддержка

Если во время решения проблемы выясняется, что конфигурация продукта Mobile SMARTS или 1С часть приложений исправлена пользователем, то поддержка ограничивается. Исправляя конфигурацию Mobile SMARTS, промежуточную конфигурацию 1С (для ПРОФ драйвера) или обработки интеграции, вы снимаете стандартный продукт с поддержки. После этого техподдержка будет помогать только с проблемами подключения, ошибками системы, но не с функционалом на ТСД или в 1С.

Что это означает:

- продолжается поддержка **платформы Mobile SMARTS;**
- продолжается поддержка **интеграции ТСД;**
- не продолжается поддержка конфигурации Mobile SMARTS!!!
- не продолжается поддержка исправленной 1С составляющей!!!

Все обращения вида «я что-то исправил и не работает», «я вот тут и тут дописал свое и не работает», «я что-то не так дописал, но я думаю, что вернул все на место» — это считается доработкой, и либо исправляется вами самостоятельно, либо оплачивается как **дополнительные услуги.**

Была ли статья полезна?

| |
|---------------------------|
| <input type="radio"/> Нет |
| <input type="radio"/> Да |