

## Типовой перечень услуг и сервисов 1С:ИТС для клиентов в сфере Торговли

Поставка, установка, настройка и внедрение программного обеспечения, сервисов и торгового оборудования:

- подбор программы, отвечающей требованиям заказчика;
- подбор торгового оборудования, обеспечивающего заказчику необходимый уровень производительности и соответствующего специфике бизнеса клиента;
- установка, настройка программ и торгового оборудования у заказчика, тестирование корректной работы программно-аппаратного комплекса;
- первичное обучение персонала заказчика основам работы с программно-аппаратным комплексом;
- выпуск электронных подписей для идентификации в электронных системах (ЕГАИС, Меркурий, «Честный знак», регистрация ККТ в ФНС, ЭДО и другие);
- подключение и настройка взаимодействия с электронными системами (ЕГАИС, Меркурий, «Честный знак» и т.д.);
- подключение онлайн-касс к оператору фискальных данных, помощь в выборе оператора фискальных данных и регистрации онлайн-касс в ФНС и ОФД;
- подключение и настройка электронного обмена юридически значимыми документами с контрагентами и оператором маркировки «Честный знак»;
- помощь в создании и/или наведение порядка в справочнике товаров учетной системы заказчика;
- размещение информации о товаре и услугах клиента в электронных каталогах 1С;
- помощь в организации обмена заказами с контрагентами в электронном виде;
- настройка сервиса прогнозирования спроса покупателей и автоматического заказа продукции у поставщиков на базе программ 1С;
- установка и настройка программного обеспечения для удаленной поддержки программ 1С;
- организация доступа к базе знаний, содержащей инструкции по работе с программно-аппаратным комплексом и взаимодействию с системами маркировки;
- активация функционала по регулярным рекомендациям управления ассортиментом магазина на основе статистики продаж;
- активация функционала программ по автоматическому заполнению реквизитов организаций;
- разработка сайта в зависимости от потребностей заказчика (посадочная страница, интернет-магазин, сайт организации).

Сопровождение программно-аппаратного комплекса:

- **Регламентные работы по обслуживанию системы учета, сервисов и торгового оборудования (ежемесячно или чаще в соответствии с выбранным тарифом обслуживания):**
  - Планово-профилактический выезд для предотвращения выхода из строя оборудования. Сервисное обслуживание торгового оборудования, проверка технического состояния, передачи чеков, доступ к интернету, обновление прошивок и драйверов.
  - Обновление платформы и типовых конфигураций «1С:Предприятие» (по мере выхода), диагностика состояния информационной базы, создание архивной копии.
  - Контроль окончания сроков действия и наполняемости ФН, ОФД, всех подписей, сервисов ИТС, официальной поддержки ПО 1С, кассового ПО, своевременное продление подписок, поставка новых ФН (управление непрерывностью ИТ-сервисов).
  - Проверка передачи данных в ЕГАИС, «Честный знак», Меркурий и пр. системы маркировки. Подтверждение прихода маркированной продукции (включая ЕГАИС), перемещение остатков по регистрам учета, проведение инвентаризации по маркированным товарам (включая ЕГАИС).
- **Линия консультации:**
  - Консультационная поддержка клиентов по вопросам применения действующих и перспективных требований законодательства РФ.
  - Первичная диагностика причин обращений пользователя и рекомендации по устранению возможных типовых проблем с целью сокращения времени, необходимого на устранение проблем в работе программно-аппаратного комплекса у клиента.
  - Консультационная поддержка пользователей по использованию ПО и кассовой техники клиента.
- **Техническая поддержка:**
  - Удаленная техническая поддержка клиентов.
  - Выездная поддержка клиентов в случае невозможности устранить существующую проблему удаленно.
  - В зависимости от условий договора: обеспечивает скорость реакции на обращение клиента и время работы поддержки (но не менее чем с 10:00 по 18:00 по будням – в зависимости от выбранного договора).