

Прикладное решение для подготовки отчетности по  
стандартам МСФО методом трансформации  
**«1КЛИК: Trial Balance»**

Техническая поддержка и сопровождение

## Оглавление

1.	Устранение неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения .....	3
2.	Модернизация программного обеспечения .....	3
3.	Требование к персоналу, участвующему в поддержке и модернизации программного обеспечения.....	3
4.	Техническая поддержка программы.....	4

## **1. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации «1КЛИК: TrialBalance» могут быть исправлены двумя способами:

- полное обновление системы программных модулей решения;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу заказчика.

В случае возникновения неисправностей в ПО «1КЛИК: TrialBalance», либо необходимости в её доработке, организации необходимо обращаться на линию консультаций ООО «1КЛИК» по e-mail: [ServiceDesk@1clickgroup.ru](mailto:ServiceDesk@1clickgroup.ru).

Письмо должно содержать тему запроса и суть (описание проблемы). Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошедший сбой в системе у одного или нескольких Пользователей со стороны организации;
- Запрос на обслуживание (ЗНО) – запрос на предоставление информации;
- Запрос на изменение (ЗНИ) – запрос на проведение доработок прикладного решения.

В письме необходимо также указать наименование вашей организации и регистрационный номер (он указан на лицензионном договоре, входящем в комплект поставки программного продукта).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от организации, связанные с функционированием прикладного решения. Разработчик может обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса организации. Линия консультаций работает с 10.00 до 18.00 по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней

## **2. Модернизация программного обеспечения**

Прикладное решение для подготовки отчетности по стандартам МСФО «1КЛИК: Trial Balance» развивается с целью расширения функционала, повышения производительности и удобства работы.

Каждый пользователь прикладного решения может повлиять на процесс совершенствования продукта, направив «Предложение по усовершенствованию» на электронную почту технической поддержки по адресу: [ServiceDesk@1clickgroup.ru](mailto:ServiceDesk@1clickgroup.ru)

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в прикладное решение будут внесены соответствующие изменения.

## **3. Требование к персоналу, участвующему в поддержке и модернизации программного обеспечения**

Пользователи конфигурации для подготовки отчетности по стандартам МСФО «1КЛИК: Trial Balance» должны обладать необходимой квалификацией и компетенциями:

- Навыки работы с персональным компьютером;
- Опыт работы с электронными документами;
- Опыт использования web-браузеров;
- Опыт работы с решениями на базе платформы 1С.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Знание платформы 1С;
- Знание функциональных возможностей Системы;

Специалисты, обеспечивающие функционирование серверной части должны обладать следующими компетенциями:

- Знание механизмов настройки серверов 1С: Предприятие 8;
- Знание механизмов настройки систем управления базами данными (MS SQL или PostgreSQL).

#### **4. Техническая поддержка программы**

Связаться со специалистами службы технической поддержки ООО «1КЛИК» можно одним из следующих способов:

- Линия консультаций: [ServiceDesk@1clickgroup.ru](mailto:ServiceDesk@1clickgroup.ru)
- E-mail: [mail@1clickgroup.ru](mailto:mail@1clickgroup.ru)
- Телефон: +7 (495) 223 12 05