# Информация для пользователей и партнеров №23472 от 21.09.2017

О введении нового варианта льготного сопровождения по сервису 1С:ИТС Отраслевой и уточнении способов получения консультаций

Главное в письме: Для новых пользователей отраслевых и специализированных решений, при приобретении программного продукта предлагается 2 варианта льготного сопровождения – на 3 месяца (ранее существующий) и альтернативный вариант сопровождения на 12 месяцев (схема 8+4).  Для всех пользователей сервиса 1С:ИТС Отраслевой с 01.01.2018 года изменяется порядок сопровождения (исключается канал связи ICQ).

## **АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ВАРИАНТ СОПРОВОЖДЕНИЯ В ЛЬГОТНЫЙ ПЕРИОД ДЛЯ НОВЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

При покупке любой программы "1С:Предприятие" (кроме базовых версий) пользователи имеют право на льготный период сопровождения равный трем месяцам, независимо от того, как приобретена программа: за полную стоимость или в порядке апгрейда. Льготный период предоставляется пользователям на начальном этапе освоения программы "1С:Предприятие". Соответствующие  услуги в этот период оказываются пользователям без дополнительной оплаты. С 1 июля 2013 года для пользователей стало возможно приобретение сопровождения 1С:ИТС уровня ПРОФ на 12 месяцев по цене 8 месяцев (схема 8+4, подробнее см. в инфовыпуске [№16773 от 07.06.2013 г.](https://1c.ru/news/info.jsp?id=16773)).

В комплектацию отраслевых и специализированных программных продуктов, сопровождаемых по сервису 1С:ИТС Отраслевой, в дополнение к купону на льготный период сопровождения по договору 1С:ИТС, входит активационный конверт для льготного сопровождения по сервису 1С:ИТС Отраслевой.

С учетом успешного опыта оформления договора сопровождения 1С:ИТС уровня ПРОФ по схеме "8+4", и с учетом пожеланий партнеров и пользователей, с 21.09.2017 г. вводится аналогичный вариант сопровождения по сервису 1С:ИТС Отраслевой. Пользователям предлагается возможность приобрести 12-ти месячное сопровождение в рамках сервиса 1С:ИТС Отраслевой  (соответствующей Категории) по цене 8 месяцев.

Таким образом, для пользователей, вновь приобретающих те отраслевые и специализированные решения, которые сопровождаются по сервису 1С:ИТС Отраслевой, предлагается возможность выбрать одну из двух схем льготного сопровождения по данному сервису и получить либо три, либо четыре месяца льготного сопровождения:

* Три месяца льготного сопровождения без дополнительной оплаты,

при выборе этого варианта пользователю нужно будет активировать сервис 1С:ИТС Отраслевой льготный на 3 месяца, входящий в комплект поставки программного продукта, по истечении которого необходима будет платная пролонгация сервиса на общих условиях.

* Четыре месяца льготного сопровождения без дополнительной оплаты при активации сервиса соответствующей Категории на 12 месяцев по цене 8 месяцев,

при выборе этого варианта необходимо будет приобрести сервис "1С:ИТС Отраслевой Льготный  на 12 месяцев", а 3-х месячный Льготный сервис, включенный в комплект поставки программного продукта,  будет зачтен при оформлении годового льготного сопровождения, итого пользователь получает 12 месяцев сопровождения в рамках сервиса 1С:ИТС Отраслевой по льготной цене 8-ми месяцев. Порядок активации сервиса "1С:ИТС Отраслевой Льготный  на 12 месяцев" [см. ниже](https://1c.ru/news/info.jsp?id=23472#_%D0%90%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_%D0%BB%D1%8C%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B0).

## **СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ СЕРВИСА**

Рекомендованная стоимость сервиса 1С:ИТС Отраслевой Льготный на 12 месяцев
(в руб., включая НДС 18%):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **Наименование** | **Рекомендованная розничная цена,** | **Дилер** | **Постоянный партнер** |
| **В рублях, включая НДС 18%** |
| 4601546133328 | 1С:ИТС Отраслевой Льготный на 12 месяцев, 1-я Категория. | 8000 | 5600 | 4800 |
| 4601546133335 | 1С:ИТС Отраслевой Льготный на 12 месяцев, 2-я Категория. | 16000 | 11200 | 9600 |
| 4601546133342 | 1С:ИТС Отраслевой Льготный на 12 месяцев, 3-я Категория. | 32000 | 22400 | 19200 |
| 4601546133359 | 1С:ИТС Отраслевой Льготный на 12 месяцев, 4-я Категория. | 48000 | 33600 | 28800 |
| 4601546133366 | 1С:ИТС Отраслевой Льготный на 12 месяцев, 5-я Категория. | 64000 | 44800 | 38400 |
| 4601546133373 | 1С:ИТС Отраслевой Льготный на 12 месяцев, Базовый. | 4000 | 2800 | 2400 |

С рекомендованной стоимостью всех Категорий сервиса 1С:ИТС Отраслевой на различные периоды можно ознакомиться на сайте <https://portal.1c.ru/app/branch#prices> или в основном прайс-листе фирмы "1С" <https://1c.ru/rus/partners/pricelst.jsp>.

Список программных продуктов, сопровождаемых по сервису 1С:ИТС Отраслевой, с указанием необходимой Категории сопровождения по сервису, размещен на сайте <https://portal.1c.ru/app/branch#support>.

Пользователи могут приобрести сервис "1С:ИТС Отраслевой Льготный  на 12 месяцев" по цене 8-ми месяцев только через [партнерскую сеть](https://www.1c.ru/rus/partners/franch-citylist.jsp). Партнеры приобретают данный сервис в порядке, аналогичном порядку приобретения обычного сервиса 1С:ИТС Отраслевой, артикулы для приобретения можно найти  в основном прайс-листе фирмы "1С" <https://1c.ru/rus/partners/pricelst.jsp>. Сервис поставляется в виде запечатанного конверта желтого цвета с логотипом "1С" и надписью "1С:ИТС ОТРАСЛЕВОЙ Информационно-технологическое сопровождение отраслевых и специализированных решений", который содержит активационный лист с серийным номером и пин-кодом для активации сервиса.

Фирма "1С" рекомендует своим партнерам заранее, на этапе продажи отраслевого или специализированного программного продукта, сопровождаемого по сервису 1С:ИТС Отраслевой, рассказать пользователю про возможность выбора одного из двух вариантов льготного сопровождения по сервису 1С:ИТС Отраслевой, и, при выборе такого варианта, заказать пользователю активационный конверт сервиса "1С:ИТС Отраслевой Льготный на 12 месяцев" по цене 8 месяцев вместе с заказом программного продукта.

## **АКТИВАЦИЯ ЛЬГОТНОГО СЕРВИСА 1С:ИТС ОТРАСЛЕВОЙ НА 12 МЕСЯЦЕВ**

**Обращаем внимание, активировать сервис "1С:ИТС Отраслевой Льготный  на 12 месяцев" можно только если у пользователя есть действующий сервис "1С:ИТС Отраслевой Льготный на 3 месяца".** В случае, если на момент активации у пользователя нет активного сервиса "1С:ИТС Отраслевой Льготный на 3 месяца", либо срок действия данного сервиса закончился, то активацию  сервиса "1С:ИТС Отраслевой Льготный на 12 месяцев" произвести будет невозможно, информация об этом будет выведена соответствующим "всплывающим окном" на странице активации.

Активировать необходимо последовательно – сначала сервис "1С:ИТС Отраслевой Льготный на 3 месяца" (входящий в комплект поставки отраслевого или специализированного программного продукта), а затем произвести активацию льготного сервиса "1С:ИТС Отраслевой Льготный на 12 месяцев", порядок активации аналогичен порядку активации обычного сервиса 1С:ИТС Отраслевой.

Активировать сервис "1С:ИТС Отраслевой Льготный  на 12 месяцев" могут как сам пользователь в своем личном кабинете на сайте [https://portal.1c.ru](https://portal.1c.ru/) (видеоинструкция по активации сервиса пользователем размещена на сайте <https://portal.1c.ru/app/branch#additionalInfo>), так и  партнер для пользователя, подробная информация размещена в "Справочника партнера по ИТС", в записи [вебинара для партнеров](https://its.1c.ru/db/partnerits%22%20%5Cl%20%22content%3A1291%3Ahdoc).

После регистрации приобретенного программного продукта и оформления одной из двух схем льготного сопровождения по договору 1С:ИТС и сервису 1С:ИТС Отраслевой, пользователь имеет право пользоваться официальной поддержкой без дополнительной оплаты на срок льготного периода. По окончании льготного периода, для сопровождения по приобретенному отраслевому или специализированному программному продукту, пользователю необходимо оформить договор 1С:ИТС и сервис 1С:ИТС Отраслевой соответствующей Категории на платной основе. Для оформления договора 1С:ИТС и сервиса 1С:ИТС Отраслевой пользователь может обратиться к обслуживающему партнеру или к рекомендованным фирмой "1С" Центрам Сопровождения и Сервис-партнерам в Вашем регионе, со списком можно ознакомиться на странице <https://its.1c.ru/zakaz>.

Подробная информация о сервисе 1С:ИТС Отраслевой и ссылки на все информационные выпуски по сервису размещены на сайте <https://portal.1c.ru/app/branch>. Уточняющие вопросы по сервису можно направлять в электронных письмах на адрес itsotr@1c.ru.

## **ИЗМЕНЕНИЕ В ПОРЯДКЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

При проведении анализа обращений пользователей сервиса 1С:ИТС Отраслевой, поступивших  после включения системы 1С-Коннект в перечень "обязательно поддерживаемых разработчиком каналов приема обращений от пользователей", было определено что количество обращений от пользователей через канал "ICQ" составляет менее 1% от общего количества обращений, при этом система 1С-Коннект, выполняющая аналогичные и даже более расширенные функции, пользуется высокой популярностью.

Для оптимизации процесса сопровождения пользователей по сервису 1С:ИТС Отраслевой, с 01.01.2018 г., из "обязательных каналов связи", которые разработчики отраслевых и специализированных решений должны  поддерживать в рабочем состоянии для приема обращений от пользователей сервиса 1С:ИТС Отраслевой, исключается канал связи "ICQ". После 01.01.2018 г. разработчику предоставляется право индивидуального принятия решения – поддерживать ли в течении какого-то периода этот канал связи (например для того, чтобы плавно перевести на другой канал связи пользователей, регулярно обращающихся через канал "ICQ"), либо прекратить прием обращений по этому каналу.

В соответствии с этим, на странице сервиса 1С:ИТС Отраслевой сайта "Портал ИТС" ([https://portal.1c.ru](https://portal.1c.ru/)), в разделе "[Техподдержка](https://portal.1c.ru/app/branch#support)", из колонки "Координаты линии консультаций разработчика" удаляется строка "ICQ".

В итоге, для разработчиков является обязательным  обеспечение линии консультаций пользователей сервиса 1С:ИТС Отраслевой с использованием: системы 1С-Коннект, электронной почты, телефона, системы электронной коммуникации Skype.

Пользователь может обратиться на линию консультации разработчика по любому из вышеперечисленных каналов связи, который для него является более предпочтительным или удобным.

Актуальный список отраслевых и специализированных программных продуктов, сопровождаемых в рамках сервиса 1С:ИТС Отраслевой, с подробными координатами линии консультаций разработчика, размещены на странице <https://portal.1c.ru/app/branch>.