

Регламент оказания услуг в Аттестованном 1С:Фреш

СОДЕРЖАНИЕ

1	Порядок обращения за услугами.....	2
2	Пакеты услуг:.....	2
3	Порядок обращения через Telegram-чат https://t.me/AFreshSupport_bot	4
4	Порядок обращения через web-форму	6
5	Порядок обращения через https://my.forus.ru/	7

1 Порядок обращения за услугами

1.1. Время работы: с 9:00 до 18:00 по Иркутскому времени.

1.2. Обращение на линию технической и консультационной поддержки может осуществляться через регистрацию обращения:

Пакет Базовый и Стандарт:

- в Telegram-чате https://t.me/AFreshSupport_bot
- по электронной почте, обращение через форму: <https://pro.forus.ru/forms/dosupport/>

Пакет ПРОФ:

- через Личный кабинет для бронирования времени консультации на период не более 5 рабочих дней вперед по адресу: <https://my.forus.ru/>
- через электронную очередь на текущий рабочий день, где будет сообщено ориентировочное время по телефонам:
 - +7 (3952) 782305 – Консультации по 1С:ЗКГУ
 - +7 (3952) 782306 – Консультации по 1С:БГУ

Дополнительные услуги:

- +7 (3952) 78-23-08
- dosupport@forus.ru

1.3. Заявки принимаются при условии, что у каждого пользователя указана электронная почта, ФИО, телефон.

2 Пакеты услуг:

2.1. Базовый.

Включено:

- настройка компьютера пользователя для работы с защищенным каналом связи. Создание, отзыв и обновление персонализированных электронных сертификатов для аутентификации пользователей одного юридического лица в защищенном контуре;
- заявки на создание новых пользователей, блокировке пользователей, запроса по обновлению;
- обновление информационных баз - выполняется фирмой «1С» в течение 3-5 рабочих дней после выхода очередной версии программы;
- обновление классификаторов, комплектов отчетности;
- настройка типовой синхронизации приложений между 1С:ЗКГУ и 1С:БГУ в сервисе 1С:Фреш без настройки автоматического заполнения в 1С:БГУ статей финансирования;
- выполнение резервного копирования ИБ по запросу уполномоченного представителя заказчика. Проводится по запросу пользователя;
- подключение сервисов 1С:ИТС;
- доступ к обучающим вебинарам от Форус;
- Telegram-канал «Форус-канал Аттестованный фреш»
<https://t.me/forusaf> (ссылка на канал также прикреплена посредством



qr-кода)

2.2. Стандарт, длительность ожидания ответа на сообщение – не более 8 рабочих часов.

По истечению 5 рабочих дней обращение без предоставленных пользователем уточнений закрывается специалистом. В этом случае пользователю необходимо создать новое обращение.

Предоставляется:

- по письменному обращению с описанием:
 - типа, даты и номера документа и/или объекта учета (например, Сотрудник)
 - ожидаемого поведения программы
 - скриншота экрана в момент воспроизведения ситуации
 - последовательности действий, когда возникает вопрос
 - если ситуация воспроизводится периодически (не каждый раз), то требуется указывать ориентировочное время первого воспроизведения ситуации, время последнего воспроизведения и периодичность указания отклонения от ожидаемого результата
- на каждый вопрос создается отдельное обращение (в т. ч. если такой же вопрос касается другой базы/учреждения)

Включено:

- письменные консультации по использованию типового функционала 1С:БГУ и 1С:ЗКГУ и сдаче отчетности в рамках текущего квартала
- письменные рекомендации по исправлению ошибок в текущем периоде с помощью ручных операций и/или корректировок на определенную дату

! Не оказываются услуги:

- анализ данных пользователя для выявления причины отклонений от ожидаемого поведения программы
- корректировка данных в базе пользователей
- синхронизация между 1С:ЗКГУ и 1С:БГУ с настройкой автоматического заполнением документов в 1С:БГУ статей финансирования

Порядок оказания услуги:

- 1) специалист 1С подключается при необходимости к базе пользователя
- 2) даёт рекомендации по оформлению операций в т.ч. ссылками на обучающие материалы
- 3) передаёт запросы в фирму «1С», если регистрирует ошибку в типовой 1С, либо проблемы с обменом между 1С:БГУ – 1С:ЗКГУ – др. программами 1С

2.3. ПРОФ, длительность ожидания консультации по телефону – не более 3 рабочих дней.

Включено:

- консультации **по телефону** по 1С:БГУ и 1С:ЗКГУ и сдаче отчетности
- рекомендации по исправлению ошибок
- Рекомендации по корректировке данных в базе
- анализ данных пользователя для выявления причины отклонений от ожидаемого поведения программы

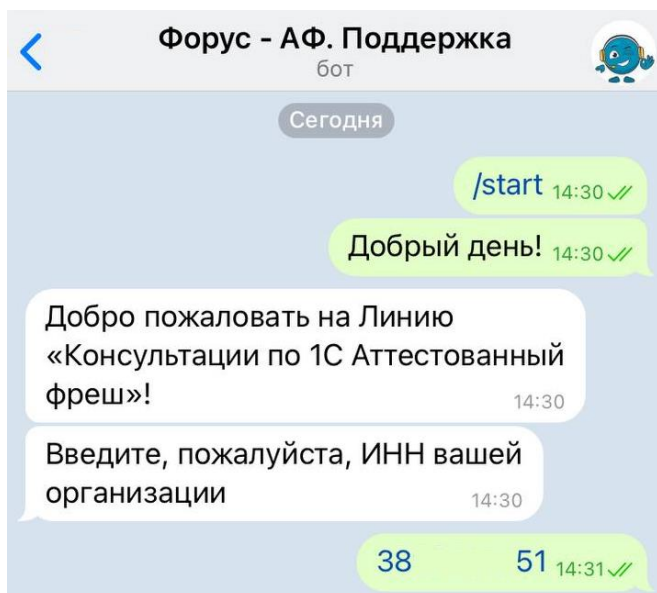
- настройка синхронизации между 1С:ЗКГУ и 1С:БГУ с настройкой автоматического заполнением документов в 1С:БГУ статей финансирования. Выполняется под индивидуальные требования пользователя

2.4. Дополнительные услуги:

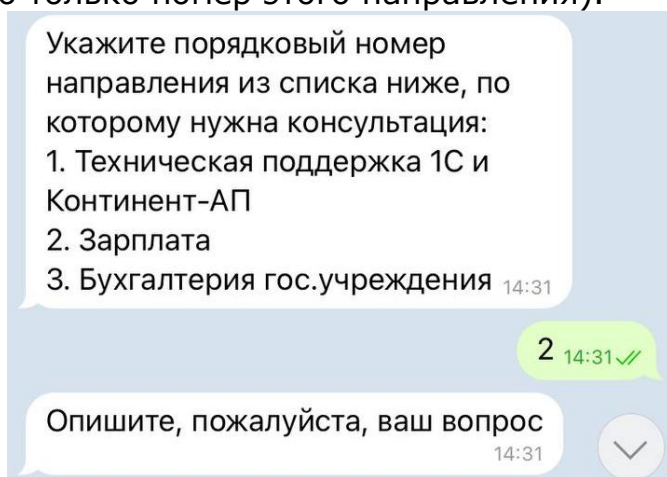
- переносы данных, загрузка сведений из других баз 1С, работа с обработками;
- корректировка начальных остатков, исправление данных после перехода;
- помощь по корректировке регистров (например: ОС, МЗ, БСО и другие);
- реализация, адаптация под актуальную версию конфигурации и поддержка доработок, внешних отчетов, печатных форм и добавление личной стилистики, расширений;
- выделение учреждения в отдельную базу 1С:БГУ КОРП/1С:ЗКГУ КОРП;
- объединение баз 1С:БГУ КОРП /1С:ЗКГУ КОРП при реорганизации учреждений;
- свертка базы 1С:БГУ КОРП /1С:ЗКГУ КОРП;
- перенос данных;
- обучение пользователей по инициативе пользователей в виде вебинаров и электронных курсов;
- индивидуальное обучение пользователя либо администратора;
- индивидуальное тестирование пользователя;
- проверка баз на ошибки ведения учета по ПП 1С:БГУ КОРП и 1С:ЗКГУ КОРП;
- консультации по другим программным продуктам 1С (например: 1С:Свод, 1С:Бюджет поселения, 1С:Библиотеке, 1С:Диетпитание и др.);
- обслуживание компьютерной техники и торгового оборудования;
- работы по информационной безопасности и другие.

3 Порядок обращения через Telegram-чат t.me/AFreshSupport_bot

Перейдите по ссылке и напишите первое сообщение. Введите ИНН вашей организации



Выберите направление, по которому хотите задать вопрос (ввести нужно только номер этого направления).



Задайте вопрос и ожидайте ответа специалиста:



4 Порядок обращения через [web-форму](#), консультации по электронной почте

Заявка на письменные консультации по работе в Аттестованном 1С:Фреш

- Ответ на вопрос будет предоставлен по электронной почте
- НЕ предоставляются услуги анализа и корректировки данных в базе 1С

Для создания заявки на консультацию заполните, пожалуйста, перечисленные поля

Поля, отмеченные * являются обязательными для заполнения

ИНН Учреждения*

ФИО Контактного лица*

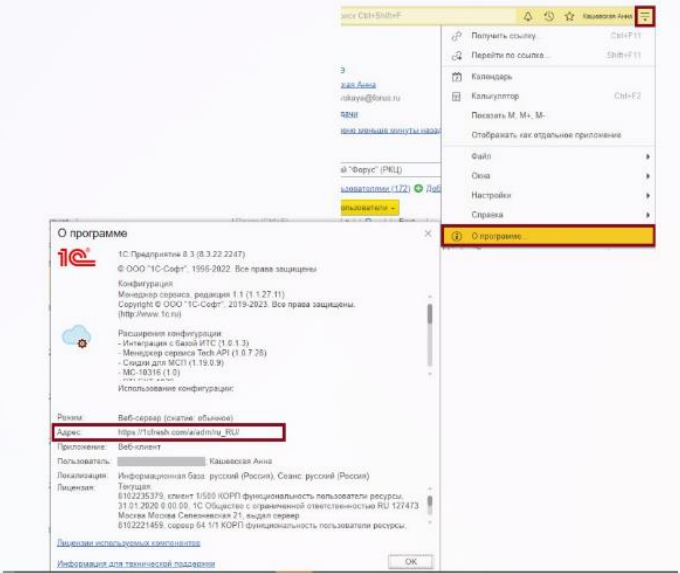
Email для связи*

По какому программному продукту у вас вопрос?*

Выберите вариант

Адрес вашей информационной базы*

Адрес информационной базы можно скопировать в информации о программе:



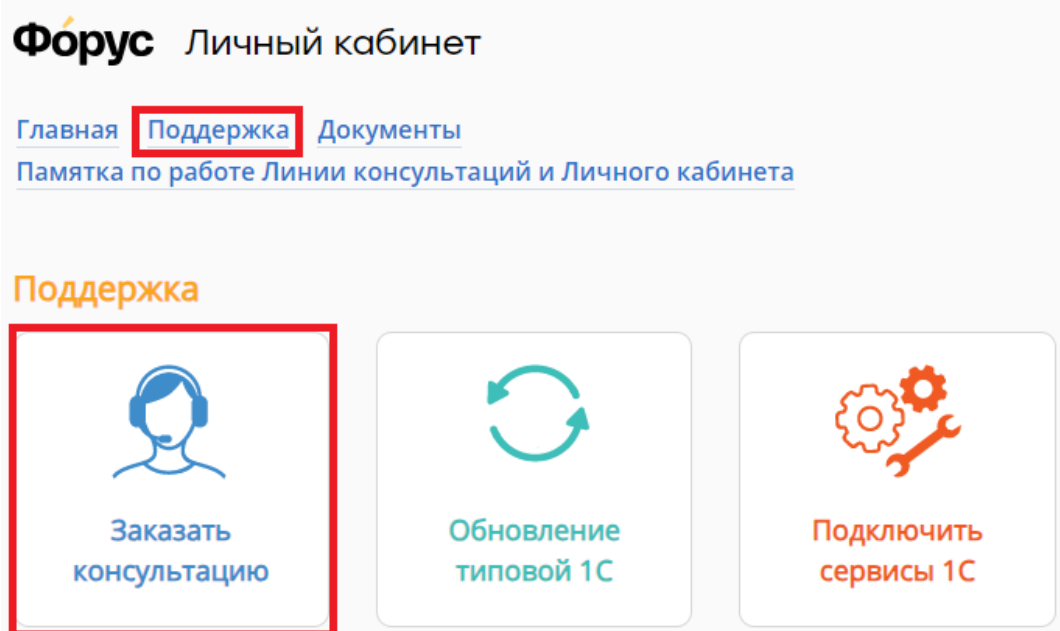
Опишите ваш вопрос*

Приложите файлы/скриншоты

Выбор файлов Не выбран ни один файл

5 Порядок обращения через my.forus.ru

Зайдите в Личный кабинет, выберите в меню пункт Поддержка.
В разделе поддержки выберите пункт «Заказать консультацию».



Форус Личный кабинет

[Главная](#) **Поддержка** [Документы](#)

[Памятка по работе Линии консультаций и Личного кабинета](#)

Поддержка

- Заказать консультацию
- Обновление типовой 1С
- Подключить сервисы 1С

Выберите необходимую линию консультаций.

Заказать консультацию



Инструкция "Планирование консультации в Личном кабинете"

Тип обращения

Консультант и время

Контактное лицо

Оформить заявку

ШАГ 1: Выберите линию консультаций

- 78-23-05 - Консультации по 1С:Зарплате
- 78-23-06 - Консультации по 1С:Бухгалтерии для государственных учреждений

Выберите дату и время в календаре. Для выбора доступны голубые окошки, если у вас есть не менее 10 минут на балансе Линии консультаций

Заказать консультацию



Инструкция "Планирование консультации в Личном кабинете"

Тип обращения

Консультант и время

Контактное лицо

Оформить заявку

ШАГ 2: Выберите специалиста, дату и время консультации



Специалист:

Любой доступный

- Дата и время, доступные для выбора - Недоступно

Выберите дату
запись открыта только на 5 дней вперед

< Сентябрь 2023 >

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Выберите время
указано Иркутское время, отличается от МСК +5

Указанное время является ориентировочным и может быть сдвинуто, т.к. зависит от сложности решения более ранних заявок в электронной очереди.

09:00	09:30	10:00	10:30	11:00
11:30	12:00	12:30	13:00	13:30
14:00	14:30	15:00	15:30	16:00
16:30	17:00	17:30		

Выберите номер телефона контактного лица

Заказать консультацию



Инструкция "Планирование консультации в Личном кабинете"

Тип обращения

Консультант и время

Контактное лицо

Оформить заявку

ШАГ 3: Выберите номер телефона контактного лица

[Добавить контактное лицо](#)

Анастасия Ивановна

▶ Мобильный телефон: +7 (983) 18

▶ Рабочий телефон: +7 (395) 21

Подтвердить выбор контактного лица

Изменить контакт

Сделать неактивным контактное лицо

Вы можете добавить новое контактное лицо, если не найдете его в списке.

Заказать консультацию



Инструкция "Планирование консультации в Личном кабинете"

Тип обращения

Консультант и время

Контактное лицо

Оформить заявку

ШАГ 3: Выберите номер телефона контактного лица

Добавить контактное лицо

Анастасия Ивановна

▶ Мобильный телефон: +7 (983) 18

▶ Рабочий телефон: +7 (395) 21

Марина Михайловна

▶ Мобильный телефон: +7 (953) 51

Заполнить вручную

В появившемся окне введите данные.

Заполнить вручную

Контактное лицо*

Контактный телефон*

Email

Подтвердить

Заполнить вручную

Ирина Александровна

+7 (964) 16

i h@fc s.ru

Подтвердить

Подтверждение заявки Сверьте данные в заявке, введите комментарий, если необходимо. Нажмите кнопку «Подтвердить»

Заказать консультацию



Инструкция "Планирование консультации в Личном кабинете"

Тип обращения

Консультант и время

Контактное лицо

Оформить заявку

Вы выбрали:

- Линия консультаций: 78-23-06b (1) - БГУ
- Консультант: Любой доступный
- Дата и время: 2023-09-11 10:00:00
- Контакт: Анастасия Ивановна
- Контактный телефон: +7 (983) 18

Вопрос по операционной аренде

Не звонить заранее

Даю согласие на обработку моих [персональных данных](#)

Указанное время является ориентировочным и может быть сдвинуто, т.к. зависит от сложности решения более ранних заявок в электронной очереди.

Подтвердить

Аттестованный
фреш
Форус

dosupport@forus.ru
+7 (3952) 78-23-08
my.forus.ru
[Телеграм-канал](#)