

# Памятка

## Какие вопросы и как решаются на линии консультаций?

Услуги Линии консультаций 1С предоставляются пользователям зарегистрированных лицензионных продуктов с балансом Пакета услуг от 10 минут и выше.

### Как считается время на линии консультаций?

	По телефону / через интернет	В чате Viber	На рабочем месте заказчика
Как фиксируется время?	Автоматически таймером исполнителя		В документе ЛУСВ
Когда начинается?	С момента предложения сформулировать вопрос		С момента уточнения требований
Когда заканчивается?	В момент окончания решения вопроса и/или подтверждении решения вопроса		При окончании оказания помощи
Какой минимальный объём списания?	10 минут	10 минут	1 час

- Время консультации при списании округляется до десятков минут по правилам математики. Например, консультация длительностью 13 минут при списании округляется до 10, консультация длительностью 15 – до 20 минут.
- Особые условия учёта времени консультации:
  - если при консультации потребуется дополнительное время для решения вопросов, это время учитывается в общем времени консультации;
  - время, затраченное на уточнение контактного лица по телефону, интернет и Viber, не учитывается.
  - время ожидания консультантом формирования отчёта, открытия в программе нового «окна» и т.п. при медленной работе компьютера пользователя зависании учитывается в общем времени консультации;
  - возможно ограничение общего времени консультации в течение одного рабочего дня 1 (одним) часом.

**Бонус «Простой вопрос», 1 вопрос/день.** Если решение вопроса заняло меньше 10 минут, при этом не потребовался анализ данных в базе, консультация предоставляется бесплатно! Данный бонус предоставляется только в рамках тарифного плана 1С:КП ПРОФ.

### Из чего складывается время консультации Специалиста 1С?

Это время, затраченное специалистом 1С, на следующие действия:

- Выслушивание вопросов и анализ Ваших ответов, уточняющие вопросы Специалиста 1С, по телефону, в интернете и в чате.
- Необходимые для решения вопроса технические операции: подключение к компьютеру, скачивание базы, передача дистрибутивов программ и обработок, архивирование.
- Пояснение реализации методологии в 1С.
- Проверка корректности последовательности операций при ведении учёта в 1С.
- Поиск в базе документов, влияющих на итоги в отчётах и поведение программы.

- Демонстрация верного порядка работы, а также порядка корректировки базы.
- Воспроизведение удалённо или локально на рабочей базе действий, которые привели к сложившейся ситуации (при необходимости).
- Воспроизведение в тестовой базе аналогичных действий для проверки типового механизма.
- Поиск и демонстрация порядка работы для «обхода» не типового поведения программы.
- Анализ программных регистров удалённо или локально с помощью аналитических отчётов или с привлечением обработок и сторонних программ, например, MS Excel.
- Изучение документации к программе 1С, статей с сайта ИТС, форумов по 1С, методических рекомендаций аудиторов, а также нормативно-правовых актов с информацией по возникшему вопросу при необходимости.
- Обдумывание, проверка, формулировка/написание инструкции и удалённая демонстрация на примере варианта решения.
- Настройка типового обмена.

### **Какие действия специалист 1С будет проводить с Вашего устного согласия?**

- Подключение к компьютеру с помощью удалённого доступа для ускорения решения вопроса.
- Управление удалённо Вашей мышью, при условии, что Вы можете видеть производимые действия, комментарии действий по Вашему запросу.
- Передача на Ваш компьютер дистрибутивов программ и обработок, необходимых для решения вопроса, при условии, что это не нарушает лицензионных соглашений разработчиков программных продуктов.
- Скачивание с компьютера архивной копии базы для подробного анализа с последующим удалением у себя на компьютере.
- Формулировка/отправка вопроса аудитору на сайте 1С:ИТС в случае необходимости получения методологического комментария по возникшим вопросам.

### **В каких случаях Специалист 1С откажется вносить изменения?**

- Если предложенный вариант решения вопроса не согласован Вами.
- Если это противоречит Законодательству Российской Федерации либо логике работы программы, по мнению специалиста 1С.
- Если потребуется его работа в других программах.

### **Какие услуги НЕ оказываются на линии консультаций 1С?**

<b>Линия консультаций не оказывает услуги:</b>	<b>Где их можно получить:</b>
Ввод данных и формирование бухгалтерской / финансовой и иных форм отчётности.  Проверка ведения учёта и отчётности в 1С кроме выборочного аудита с помощью обработок Форус)	Центр Аутсорсинга Бухгалтерских Услуг + 7 (3952) 26-08-08   <a href="mailto:1cbo@forus.ru">1cbo@forus.ru</a>
Консультации по методологии ведения финансово-хозяйственной деятельности,	Тренинги по учёту в 1С и семинары 1С:Консалтинг

<p>методологии ведения учёта в 1С в соответствии с законодательством</p> <p><i>Исключение:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подборка материалов в 1С:ИТС;</li> <li>• индивидуальный аудит базы на корректность ведения учёта в 1С.</li> </ul>	<p><a href="#">Смотрите график мероприятий →</a></p>
<p>Консультации по ведению учёта в 1С:КА/ERP, доработки, перенос данных на новую редакцию/план счетов, объединение/разделение баз и т.п.; консультации по доработкам других компаний</p>	<p>Оценка, планирование и оказание услуг выполняются в соответствии с план-графиком, который согласовывается дополнительно: + 7 (3952) 78-23-08   <a href="mailto:otdel-its@forus.ru">otdel-its@forus.ru</a></p>
<p>Обучение по программированию/функционалу 1С</p>	<p>Учебный центр + 7 (3952) 78-19-91   <a href="mailto:umc@forus.ru">umc@forus.ru</a></p> <p><a href="#">Смотрите график мероприятий →</a></p>