

## Правила линия консультаций

Вы можете обратиться к специалисту с вопросом по работе, установленной у Вас конфигурации программного продукта 1С по телефону (831)217-2820 или в 1С-Connect по будням с 09:00 до 18:00.

### Правила пользования линией консультаций:

1. Консультации оказываются:
  - 1.1. при наличии действующего договора ИТС на программные продукты 1С. Проверить регистрацию договора ИТС вы можете здесь <http://its.1c.ru/db/aboutits#content:24:1>
  - 1.2. только по типовым программным продуктам 1С, в которые не были внесены изменения (доработки).
  - 1.3. при условии, что у пользователя установлен актуальный релиз программы 1с.
2. Обращения на линию консультации обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции для ИТС ПРОФ – 2 часа, для ИТС ТЕХНО+, ИТС ТЕХНО в течении 1 рабочего дня.
3. При обращении лимит консультации для ИТС ПРОФ 30 минут в день, для ИТС ТЕХНО 20 минут в день.
4. Подсчет времени начинается с момента, когда Исполнитель предложил Заказчику сформулировать проблему или с момента начала работы над сообщением электронной почты. Время, затраченное на идентификацию Заказчика, не учитывается. Подсчет времени заканчивается разрывом телефонного соединения или отправкой ответа по электронной почте. Округление производится с точностью до 1 минуты в большую сторону.
5. В случае обращения на линию консультации с вопросом по нетиповой конфигурации (в которую были внесены изменения), специалист в праве отказать в консультации. В данной ситуации консультирование становится затруднительным, так как воспроизвести ситуацию, схожей с Вашей, невозможно. В этом случае рекомендуем заказать удаленное подключение к вашей программе или вызвать специалиста. Обращаем ваше внимание на то, что удаленное подключение и выездное консультирование специалиста является платным и соответствует тарифам, действующим на день обращения в компанию.
6. Во время обращения на линию консультаций необходимо находиться рядом со своим компьютером.
7. Для того чтобы получить оптимальную помощь по интересующему Вас вопросу, перед тем как позвонить на линию консультаций, пожалуйста, подготовьте следующую информацию:
  - Название и ИНН Вашей организации
  - Регистрационный номер Вашего программного продукта (он обозначен на дисках с программой, на Вашей РЕГИСТРАЦИОННОЙ АНКЕТЕ и на печатных изданиях из комплекта поставки);
  - Релиз платформы и конфигурации Вашей программы (посмотреть версии Вы можете, используя меню "Помощь/О программе" в любом программном продукте "1С Предприятие");
8. Постарайтесь кратко и точно сформулировать Ваш вопрос до начала разговора со специалистом. Начните говорить о проблеме с конкретного документа, справочника и т.д. Опишите последовательность Ваших действий и полученный результат. Поясните, чем он отличается от желаемого. Все сообщения программы, появляющиеся на экране, цитируйте дословно.
9. В случае сложного вопроса, требующего консультаций с разработчиками или методистами, ответ будет предоставлен позднее при следующем Вашем обращении.
10. Консультант не является аудитором и не обязан нести ответственность за консультации по бухгалтерскому или налоговому учету.
11. Консультация по данным вопросам не осуществляется в рамках Линии Консультации:
  - 11.1. Консультирование и Обновление нетиповых конфигураций программ 1С.
  - 11.2. Обновление конфигураций программ 1С.
  - 11.3. Переход на новую редакцию 1С: Предприятие 8.
  - 11.4. Переход с 1С 7, и сторонних программных продуктов на 1С 8.
  - 11.5. Доработки 1С: создание обработок, внешних отчетов, печатных форм.
  - 11.6. Консультации по использованию внешних отчетов.
  - 11.7. Подготовка информационной базы к переносу данных, перенос данных.
  - 11.8. Доработка программ 1С под индивидуальные особенности ведения учета в организации.
  - 11.9. Настройка обмена между конфигурациями.
  - 11.10. Анализ корректности ведения базы.
    1. Проверить расчёты;
    2. Корректировка данных.
  - 11.11. Обследование: анализ базы, оценка трудоемкости работ.
  - 11.12. Помощь в составлении квартальной/годовой отчетности.
  - 11.13. Методология ведения учёта:
    1. Какие проводки надо;
    2. Какие суммы надо;
    3. Какие проценты;
    4. Какие данные;
  - 11.14. Согласно какому законодательству.
  - 11.15. Настройка и создание прав доступа пользователей.
  - 11.16. Не проводим обучение пользователей
  - 11.17. Ошибки при отправке отчетности
  - 11.18. Если взаимодействует с другим ПО(УТМ, КриптоПРО, VipNet, RuToken, JaCarta)
12. Список типовых программных продуктов:
  - 12.1. 1С:Бухгалтерия 8, версии КОРП, ПРОФ, базовая
  - 12.2. 1С:Зарплата и управление персоналом 8, версии КОРП и ПРОФ
  - 12.3. 1С:Управление торговлей 8
  - 12.4. 1С:Розница 8
  - 12.5. 1С:ERP Управление предприятием 2: Блоки по Зарплате, Бухгалтерии, Торговле
  - 12.6. 1С:Комплексная автоматизация 2

- 12.7. 1С:Управление нашей фирмой 8
- 12.8. 1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8
- 12.9. 1С:Зарплата и кадры бюджетного учреждения 8
- 13. Список программных продуктов по которым консультации НЕ оказываются
  - 13.1. 1С:Управление производственным предприятием
  - 13.2. 1С:Комплексная автоматизация 1.1
  - 13.3. 1С:Управление корпоративными финансами
  - 13.4. 1С:Консолидация
  - 13.5. 1С:Документооборот 8
  - 13.6. 1С:CRM Стандарт
  - 13.7. 1С:Колледж
  - 13.8. 1С:Университет
  - 13.9. 1С: Административно-хозяйственная деятельность банка
  - 13.10. 1С:CRM
  - 13.11. 1С:ГИЛ Управление информационными технологиями предприятия
  - 13.12. 1С:MES Оперативное управление производством
  - 13.13. 1С:WMS Логистика. Управление складом
  - 13.14. 1С:Аренда и управление недвижимостью
  - 13.15. 1С:Аренда и управление недвижимостью для «1С:Бухгалтерия государственного учреждения»
  - 13.16. 1С:Бухгалтерия птицефабрики
  - 13.17. 1С:Бухгалтерия сельскохозяйственного предприятия
  - 13.18. 1С:Бухгалтерия строительной организации
  - 13.19. 1С:Колледж ПРОФ
  - 13.20. 1С:Комплексный учет сельскохозяйственного предприятия
  - 13.21. 1С:Подрядчик строительства 4.0. Управление финансами
  - 13.22. 1С:Полиграфия
  - 13.23. 1С:Расчет квартплаты и бухгалтерия ЖКХ
  - 13.24. 1С:ТОИР Управление ремонтами и обслуживанием оборудования
  - 13.25. 1С:Университет
  - 13.26. 1С:УПП с английским интерфейсом/1С:ERP English Interface
  - 13.27. 1С:Управление Автотранспортом.
  - 13.28. 1С:Управление водоканалом
  - 13.29. 1С:Управление мукомольно-крупяным предприятием
  - 13.30. 1С:Управление по целям и КРІ
  - 13.31. 1С:Управление предприятием ЖКХ
  - 13.32. 1С:Управление птицефабрикой
  - 13.33. 1С:Управление ремонтным предприятием
  - 13.34. 1С:Управление теплосетью
  - 13.35. 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)
  - 13.36. 1С:Управление транспортным предприятием
  - 13.37. 1С:Учет в управляющих компаниях ЖКХ, ТСЖ и ЖСК
  - 13.38. 1С:Хлебобулочное и кондитерское производство
  - 13.39. 1С:Трактиръ: Front-Office