**Правила пользования услугами Линии консультаций**

Вы можете обратиться к специалисту с вопросом по работе в установленной у Вас конфигурации программного продукта 1С по телефону (831) 202-15-10 или в 1C-Connect пн-чт с 09:00 до 18:00, пт с 09:00 до 17:00

Консультации оказываются:

1. при наличии действующего договора ИТС на программные продукты 1С.

2. только по типовым программным продуктам 1С, в которые не были внесены изменения (доработки).

3. при условии, что у пользователя установлен актуальный релиз программы 1С.

Действующие лимиты по тарифам клиентов 1С: Апрель Софт:

* 2 часа/месяц по тарифу 1С: КП ПРОФ
* 15 мин/месяц по тарифу 1С: КП Базовый
* 1 час/месяц по тарифам платных сервисов ИТС

Минуты по тарифу не переносятся на другой месяц. При неполном месяце обслуживания количество минут по тарифу предоставляется пропорционально дням действия тарифа.

**☝ Как считается время на Линии консультации?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Консультация по телефону/в сервисе 1С: Коннект/по удаленному доступу |
| Когда позвонят по заявке? | Обращения обрабатываются в порядке их поступления. Сроки реакции предусмотрены только в договорах корпоративного SLA обслуживания. В договорах 1С: КП ИТС срок реакции не предусмотрен. |
| Как фиксируется время? | Автоматически таймером Исполнителя |
| Когда начинается? | С момента предложения сформулировать вопрос |
| Когда заканчивается? | В момент завершения работы Исполнителя над вопросом |
| Какой минимальный объем списания? | 15 минут при любом типе обращения |
| Как узнать объем списания минут по тарифу или сумму долга при превышении лимита по тарифу? | Информация об объеме списания услуг приходит автоматически на e-mail после каждой консультации |

Время консультации при списании округляется до целых минут в большую сторону. Например, при длительности консультации 9 минут, время списания составляет 15 мин; при длительности 17мин время списания 17 минут.

**☝** **Из чего складывается время консультации Специалиста линии консультации, учитываемое при списании минут?**

Это время, затраченное специалистом, на следующие действия:

• Анализ ситуации, обдумывание, проверка и демонстрация вариантов решения, в том числе: ⎯выслушивание вопросов и анализ Ваших ответов на уточняющие вопросы Специалиста по телефону, в интернете и в чате;

⎯необходимые для решения вопроса технические операции: подключение к компьютеру, скачивание базы, передача дистрибутивов программ и обработок, архивирование;

⎯ожидание консультантом формирования отчёта, открытия в программе нового «окна» и т.п. при медленной работе или зависании компьютера пользователя;

⎯поиск в базе документов, влияющих на итоги в отчётах и поведение программы;

⎯анализ программных регистров удалённо или локально с помощью аналитических отчётов или с привлечением обработок и сторонних программ, например, MS Excel.

⎯проверка корректности последовательности операций при ведении учёта в 1С;

⎯воспроизведение на рабочей базе действий, которые привели к сложившейся ситуации (при необходимости).

⎯воспроизведение на тестовой базе на компьютере специалиста аналогичных действий для проверки типового механизма, в том числе без разговора по телефону с клиентом;

⎯демонстрация верного порядка работы, а также порядка корректировки базы;

⎯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;

⎯пояснение реализации методологии в 1С.

• Решение ситуаций, связанных с нетиповым поведением программы, в том числе:

⎯диагностика нетипового поведения;

⎯проверка причин изменения поведения программы после обновления;

⎯оформление обращения разработчику с запросом исправления нетипового поведения или пояснения работы программы (если это не описано в методических материалах 1С:ИТС): подготовка скриншотов, описание воспроизведения некорректного поведения программы, выгрузка копии базы по запросу разработчика;

⎯воспроизведение в тестовой базе аналогичных действий для проверки типового механизма;

⎯поиск и демонстрация порядка работы для «обхода» нетипового поведения программы.

• Взаимодействие со службами технической поддержки других организаций:

⎯оформление обращения в техническую поддержку ИТЦ и МИАЦ;

⎯оформление обращения в техническую поддержку Честного Знака;

⎯оформление обращения в техническую поддержку ЕГАИС;

⎯оформление обращения в техническую поддержку 1С-ЭДО и 1С-Отчетность;

⎯оформление обращения в техническую поддержку ГРМ;

⎯оформление обращений в техническую поддержку казначейских органов и органов исполнения бюджета;

⎯оформление обращения аудитору 1С через сервис «Отвечает аудитор» в случае необходимости получения методологического комментария по возникшим вопросам;

⎯взаимодействие со службами технической поддержки других информационных систем, с которыми программные продукты 1С обмениваются данными.

• Настройка типового обмена между конфигурациями 1С.

• Написание инструкции (по запросу клиента).

**Особые условия учета времени консультации:**

* возможно ограничение общего времени консультации в течение одного рабочего дня в 30 минут;
* время поиска решения вопроса при последующем отказе со стороны пользователя 1С от продолжения поиска решения вопроса, или приостановки взаимодействия по заявке учитывается в общем времени консультации;

**☝ В каких случаях Специалист ЛК откажется проводить работы?**

• Если предложенный вариант решения вопроса не согласован Вами.

• Если это противоречит Законодательству Российской Федерации либо логике работы программы 1С по мнению специалиста.

• Если потребуется его работа в других программах, в том числе проверка данных в других программах и сервисах.

• Если требуется консультация по расчёту налогов и взносов в 1С:УНФ. Для этих целей рекомендуются 1С:Бухгалтерия предприятия, 1С:Предприниматель и др.

• Если вы попросите ввести данные специалиста без вашего контроля, т.к. ответственность за корректность данных лежит на пользователе программы.

• Если требуется доработка программы, т.к. данные услуги оказываются другими специалистами нашей компании.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ЛК не оказывает услуги:** | **Где их можно получить:** |
| 1. Консультирование и обновление нетиповых конфигураций программ 1С.  2. Переход на новую редакцию 1С: Предприятие 8  3. Переход с 1С 7, и сторонних программных продуктов на 1С 8  4. Доработки 1С: создание обработок, внешних отчетов, печатных форм.  5. Консультации по использованию нетиповых внешних отчетов.  6. Подготовка информационной базы к переносу данных, перенос данных.  7. Доработка и настройка программ 1С под индивидуальные особенности ведения учета в организации.  8. Настройка обмена между конфигурациями.  9. Анализ корректности ведения базы.  1. Проверить расчёты;  2. Корректировка данных.  10. Обследование: анализ базы, оценка трудоемкости работ.  11. Настройка и создание нетиповых прав доступа пользователей. | **Отдел автоматизации 1С: Апрель Софт**  [**https://aprsoft.ru/service/**](https://aprsoft.ru/service/)  **8 (831) 202 – 15 - 15** |
| Обучение пользователей по работе с 1С | **Учебный Центр 1С: Апрель Софт**  [**https://edu.aprsoft.ru/**](https://edu.aprsoft.ru/)  **8 (831) 202 – 15 - 14** |
| Методология ведения учёта:  1. Какие проводки надо;  2. Какие суммы надо;  3. Какие проценты;  4. Какие данные;  5. Согласно какому законодательству.  🕭 Консультант не является аудитором и не несет ответственность за консультации по бухгалтерскому или налоговому учету. | Материалы сайта ИТС, вебинары и лекции по учёту в 1С  [**https://its.1c.ru/lector**](https://its.1c.ru/lector)  [**https://its.1c.ru/docs/ask\_auditor/how**](https://its.1c.ru/docs/ask_auditor/how) |
| Помощь в составлении квартальной/годовой отчетности. |  |
| Вопросы по взаимодействию 1С со сторонним ПО (УТМ, RuToken, JaCarta и т.д.) | **По запросу Отдел автоматизации 1С: Апрель Софт**  [**https://its.1c.ru/docs/ask\_auditor/how**](https://its.1c.ru/docs/ask_auditor/how)  **8 (831) 202 – 15 - 15** |