

Редакция от 25 июня 2024 года.

### Услуги Линии консультаций 1С предоставляются:

- с 9:00 до 18:00 по Иркутскому времени в рабочие дни
- пользователям зарегистрированных лицензионных продуктов с балансом Пакета услуг от 10 минут и выше;
- по типовым конфигурациям программных продуктов: 1С:Бухгалтерия 8; 1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8; 1С:Зарплата и управление персоналом 8; 1С:Зарплата и кадры государственного учреждения 8; 1С:Управление Торговлей 8; 1С:Розница 8; 1С:Управление небольшой фирмой 8; 1С:Больничная аптека; 1С:МДЛП; 1С:Садовод; 1С:Расчёт квартплаты и бухгалтерия ЖКХ;
- 1С:Учёт в управляющих компаниях ЖКХ, ТСЖ и ЖСК. Проверить тип конфигурации используемого программного продукта (типовая или изменённая), можно следуя инструкции на сайте разработчика – фирмы 1С по адресу: <https://buh.ru/articles/faq/419/>.

**Информация об объёме списания с баланса Пакета услуг приходит автоматически на e-mail после каждой консультации. Посмотреть историю обращений и объём списания с баланса можно в Личном кабинете «Форус»**



### Как считается время на линии консультаций?

	По телефону / через интернет	На рабочем месте заказчика
<b>Как фиксируется время?</b>	Автоматически таймером исполнителя	В документе ЛУСВ
<b>Когда начинается?</b>	С момента предложения сформулировать вопрос	С момента уточнения требований
<b>Когда заканчивается?</b>	В момент завершения работы над вопросом	При окончании оказания помощи
<b>Какой минимальный объём списания?</b>	10 минут	1 час
<b>Как узнать объём списания с баланса Пакета услуг после консультации?</b>	Информация об объёме списания с баланса Пакета услуг приходит автоматически на e-mail после каждой консультации	Посмотреть историю обращений и объём списания с баланса можно в Личном кабинете «Форус»

- 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:
  - 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;
  - 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 уровня 1С:КП ПРОФ.



### **Из чего складывается время консультации Специалиста 1С, учитываемое при списании минут из пакета услуг?**

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

- Анализ ситуации, обдумывание, проверка и демонстрация вариантов решения, в том числе:
  - выслушивание вопросов и анализ Ваших ответов на 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;
  - 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 удалённо или локально 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;
  - 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).



## 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.



## В каких случаях Специалист 1С откажется проводить работы?

- 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, 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.
- Если консультации по Вашему вопросу выполняют специалисты другой линии Центра сопровождения и внедрения (например, специалист по 1С:БП откажется консультировать по 1С:ЗУП).



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

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

Консультации по ведению учёта в 1С:ERP, доработки, перенос данных на новую редакцию/план счетов, объединение/разделение баз и т.п.; консультации по доработкам других компаний	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>
Обучение по программированию/функционалу 1С	Учебный центр «Форус» + 7 (3952) 78-19-91   <a href="mailto:umc@forus.ru">umc@forus.ru</a>  <a href="#">Смотрите график мероприятий →</a>



## Часто задаваемые вопросы

**Вопрос:** Как перенести свою заявку на другое время?

**Ответ:** Самостоятельно Вы можете отменить имеющуюся заявку и создать новую в [Личном кабинете](#). Также Вы можете обратиться к менеджерам ЦСВ по телефону +7 (3952) 78-23-08 – они помогут перенести заявку на другое время.

**Вопрос:** Где самостоятельно поискать информацию по интересующему вопросу, пока жду консультации?

**Ответ:** Материалы по работе в программах 1С напрямую от разработчиков собраны в [информационной системе ИТС](#).

Ответы на самые актуальные вопросы с линии консультаций мы публикуем в нашем Telegram-канале «Форус. Горячие темы по 1С:ЗУП и 1С:БП» – присоединяйтесь по [ссылке](#), либо сканируйте qr-код



**Вопрос:** Как связаться со специалистом, который сейчас подключён к моему компьютеру удалённо?

**Ответ:** Позвоните менеджерам ЦСВ по телефону +7 (3952) 78-23-08, сообщите ИНН Вашей организации и фамилию специалиста. Менеджеры передадут информацию и специалист вам перезвонит.

## Есть решение – удалённое сопровождение!

Центр  
сопровождения  
и внедрения  
**Форус**

+7 (3952)78-23-08  
[otdel-its@forus.ru](mailto:otdel-its@forus.ru)  
<https://lk.forus.ru/>



### Линии консультаций:

8-800-700-33-01 – 1С-Отчетность  
8-800-333-93-13 – 1С-ЭДО  
(3952) 78-23-04 – Администрирование 1С и ПК  
(3952) 50-44-70 – Обслуживание кассовой техники и торгового оборудования

(3952) 78-23-05 – 1С:ЗУП/1С:ЗКГУ  
(3952) 78-23-06 – 1С:БП/1С:БГУ  
(3952) 71-82-00 – 1С:УТ  
(3952) 78-19-94 – 1С:УНФ/1С:Розница

**Менеджеры:** (3952) 78-23-08