Правила пользования услугами Линии консультаций

Вы можете обратиться к специалисту с вопросом по работе 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

.

Правила пользования линией консультаций:

1. Консультации оказываются:

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

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.

3. При обращении лимит консультации для ИТС ПРОФ 30 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.

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. Консультации по следующим вопросам не входят в типовое сопровождение Линии консультаций и оказываются за дополнительную оплату:

11.1. Консультирование и обновление нетиповых конфигураций программ 1С.

11.2. Обновление нетиповых 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 нетиповых внешних отчетов.

11.7. Подготовка информационной базы к переносу данных, перенос данных.

11.8. Доработка и настройка 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;

5. Согласно какому законодательству.

11.14. Настройка и создание прав доступа пользователей.

11.15. Обучение пользователей по работе с 1С

11.16. Вопросы по взаимодействию 1С со сторонним ПО (УТМ, RuToken, JaCarta и т.д.)