

# ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ ПО ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТАМ «1С» ДЛЯ ПАРТНЕРОВ «АСП-ЦЕНТР ДИСТРИБЬЮЦИИ»

Режим работы Линии консультаций — с 9.00 до 18.00 в рабочие дни.  
В субботу, воскресенье и праздничные дни Линия консультаций не работает.

1. Партнеры «АСП-Центр дистрибьюции» имеют право **БЕСПЛАТНО** пользоваться **услугами Линии консультаций**<sup>1</sup>. Для этого партнерам необходимо:

- иметь действующие партнерский и сублицензионный договоры с ООО «АСП-Центр дистрибьюции» и выполнять обязательства по этим договорам
- объем закупа у ООО «АСП-Центр дистрибьюции» не менее 300 000 (Триста тысяч) рублей в квартал.
- Объем бесплатных консультаций не более 120 минут в месяц.

2. Партнеры самостоятельно осуществляют проверку своих клиентов по вопросам:  
- Лицензионности ПП 1С.  
- Наличия у клиента действующего договора 1С:ИТС (если применимо).

Проверить условия обслуживания «1С» и наличие договора 1С:ИТС можно самостоятельно на сайте: <https://portal.1c.ru/partner/subscription/check>.

Диспетчер Линии консультаций вправе перед оказанием консультации партнеру дополнительно проверить наличие договора 1С:ИТС.

3. Для того чтобы получить консультацию **партнеру необходимо подключить соответствующую услугу через сервис «1С-Коннект».**

*Подключение услуги: Личный кабинет партнера «1С-Коннект» – Услуги – Услуги для подключения клиентам и специалистам – Услуги вендоров - АСП-Центр дистрибьюции – Подать заявку.*

*По вопросам подключения 1С-Коннект обращайтесь по телефону (343)222-16-01 или [distr@asp-partners.ru](mailto:distr@asp-partners.ru)*

4. При обращении нужно сообщить:

- **наименование программного продукта**
- **номер версии**
- **релиз платформы**
- **краткое содержание вопроса.**

**(название Вашей организации, фамилию, имя, отчество, контактный телефон).**

5. Вашу заявку принимает диспетчером ЛК, затем консультант свяжется с Вами, как только освободится от консультирования поданных ранее заявок. В отчетный период время ожидания может увеличиться.

---

<sup>1</sup> Услуги Линии консультаций оказывает ООО «Центр сопровождения» на основании договорных отношений с ООО «АСП-Центр дистрибьюции»

### **Важные моменты в работе Линии консультаций:**

1. Вы можете обратиться **БЕСПЛАТНО** на Линию консультаций до **12 раз в месяц** и получить консультацию длительностью **до 20 минут**. В случае если вопрос не решен в течение 20 минут — заводится дополнительная заявка.
2. Каждая заявка сверх 12 раз в месяц оплачивается партнером<sup>2</sup>.
3. Срок ожидания стандартной консультации не должен превышать: **4 часов**. Если все-таки это произошло, пожалуйста, сообщайте нам об этом. В отчетный период время ожидания может увеличиться.
4. Партнеры консультируются без удаленного подключения.
5. В случае если **решение вопроса выходит за пределы консультирования по телефону**, Вам могут предложить воспользоваться платными услугами специалиста или пройти обучение.
6. Если для решения Вашего вопроса требуется обратиться **в фирму 1С**, партнер самостоятельно делает запрос в фирму 1С.

---

<sup>2</sup> По тарифам ООО «Центр сопровождения».

Для вашего удобства мы представили услуги, которые оказывает (и не оказывает) линия консультаций, в виде таблицы:

ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ	ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ
<ul style="list-style-type: none"> <li>Консультации по технологии работы программ 1С в той или иной области</li> </ul> <p>Например, консультант расскажет алгоритм, как программа закрывает месяц, как рассчитывает налог на прибыль.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Поиск в базе клиента документов, созданных пользователями, влияющих на бухгалтерские итоги (например на результат закрытия месяца), перепроведение документов. Это платная работа специалистов отдела сопровождения.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Консультации по функциональным возможностям программных продуктов 1С</li> </ul> <p>Например, ответ на вопрос «Как оприходовать Расходы будущих периодов»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Линия консультаций не обучает пользователей по телефону. Например, <u>на повторяющиеся</u> вопросы типа "Как добавить элемент в справочник Контрагенты" будет предложено пройти обучение в Учебном центре ООО «Успешный бизнес», либо выслать по электронной почте соответствующие инструкции из ИТС.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Консультации по отражению бухгалтерских операций в программах 1С</li> </ul> <p>Например, консультант расскажет, каким документом можно списать материалы с 10 на 26 счет.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Линия консультаций не дает ответы на вопросы по организации бухгалтерского и налогового учета. Консультант не ответит на вопрос: "На какой счет 20 или 26 правильнее списать материалы?" – т.к. это учетная политика предприятия. Не гарантируются ответы по ПБУ 18/02. Консультант может предложить пользователю обратиться по этой теме к аудиторам через сервис ИТС «Задать вопрос аудитору (<a href="mailto:itsprof@1c.ru">itsprof@1c.ru</a>)» или посмотреть предлагаемые 1С типовые проводки на ИТС.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Консультации по работе с регламентированной отчетностью, предоставляемой фирмой «1С»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не проводятся консультации по нетиповым (измененным) конфигурациям и блокам программ. В случае если программа типовая, но релиз не актуальный – будет предложено обновить конфигурацию.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Консультирование с использованием информационно-технологической системы ИТС.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ответы на вопросы по внесению изменений в конфигурацию (программированию) не входят в компетенцию специалистов линии консультаций.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Консультирование по типовым программным продуктам 1С последних релизов в том виде, в котором их распространяет разработчик. Специалист во время консультации моделирует ситуацию по вопросу партнера на типовой конфигурации. Возможны ответы по неизменным блокам программ (по согласованию с консультантом).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выяснение причин не прохождения обменов (например, обмен в целом проходит, но не выгружаются некоторые документы) или проблем с выгрузкой документов в информационной базе клиента, настройка обменов – это платная работа специалистов отдела сопровождения.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Даются ответы на вопросы по <u>порядку</u> сохранения, тестирования и исправления информационной базы.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В периоды отчетности срок ожидания консультации может увеличиваться, но не должен превышать четырех часов. Не оказываются длительные консультации на сотовые и междугородние телефоны. Консультант в этом случае вправе предложить альтернативные способы коммуникации.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ответы на вопросы по <u>порядку</u> проведения обменов между типовыми программами 1С.</li> <li>Консультант проверит – не совершил ли пользователь типичные (наиболее распространенные ошибки) по данным операциям.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не проводится консультирование по вопросам работы в среде «Windows» или любой другой операционной системе, не связанным с эксплуатацией программ 1С, по проблемам работы компьютерной техники и компьютерных сетей.</li> </ul>

Контакты: тел. (343) 222-16-01, [distr@asp-partners.ru](mailto:distr@asp-partners.ru)  
<http://asp-partners.ru>