



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**¹. 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 50 000 (Пятидесяти тысяч) рублей в квартал.

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

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.

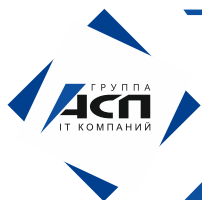
¹ Услуги Линии консультаций оказывает ООО «Центр сопровождения» на основании договорных отношений с ООО «АСП-Центр дистрибьюции»



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 партнером².
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.

² 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"> Консультации по технологии работы программ 1С в той или иной области <p>Например, консультант расскажет алгоритм, как программа закрывает месяц, как рассчитывает налог на прибыль.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Поиск в базе клиента документов, созданных пользователями, влияющих на бухгалтерские итоги (например на результат закрытия месяца), перепроведение документов. Это платная работа специалистов отдела сопровождения.
<ul style="list-style-type: none"> Консультации по функциональным возможностям программных продуктов 1С <p>Например, ответ на вопрос «Как оприходовать Расходы будущих периодов»</p>	<ul style="list-style-type: none"> Линия консультаций не обучает пользователей по телефону. <p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Консультации по отражению бухгалтерских операций в программах 1С <p>Например, консультант расскажет, каким документом можно списать материалы с 10 на 26 счет.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Линия консультаций не дает ответы на вопросы по организации бухгалтерского и налогового учета. <p>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 (itsprof@1c.ru)» или посмотреть предлагаемые 1С типовые проводки на ИТС.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Консультации по работе с регламентированной отчетностью, предоставляемой фирмой «1С» 	<ul style="list-style-type: none"> Не проводятся консультации по нетиповым (измененным) конфигурациям и блокам программ. В случае если программа типовая, но релиз не актуальный – будет предложено обновить конфигурацию.
<ul style="list-style-type: none"> Консультирование с использованием информационно-технологической системы ИТС. 	<ul style="list-style-type: none"> Ответы на вопросы по внесению изменений в конфигурацию (программированию) не входят в компетенцию специалистов линии консультаций.
<ul style="list-style-type: none"> 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). 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<ul style="list-style-type: none"> Даются ответы на вопросы по <u>порядку</u> сохранения, тестирования и исправления информационной базы. 	<ul style="list-style-type: none"> В периоды отчетности срок ожидания консультации может увеличиваться, но не должен превышать четырех часов. <p>Не оказываются длительные консультации на сотовые и междугородние телефоны. Консультант в этом случае вправе предложить альтернативные способы коммуникации.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Ответы на вопросы по <u>порядку</u> проведения обменов между типовыми программами 1С. Консультант проверит – не совершил ли пользователь типичные (наиболее распространенные ошибки) по данным операциям. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.