

Регламент оказания услуг в Аттестованном 1С:Фреш

СОДЕРЖАНИЕ

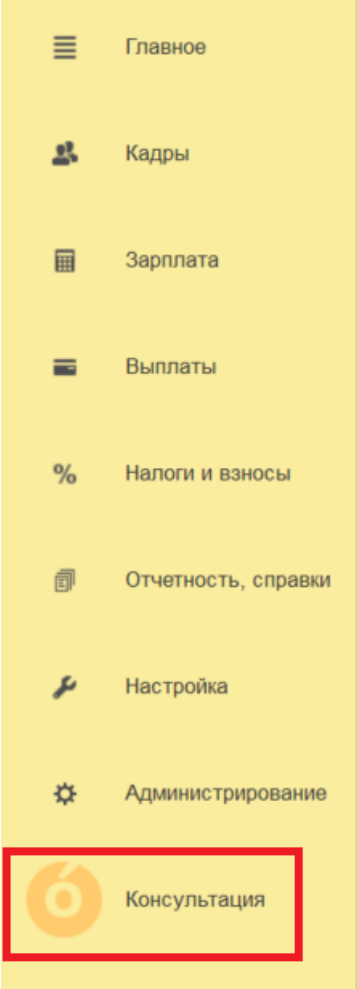
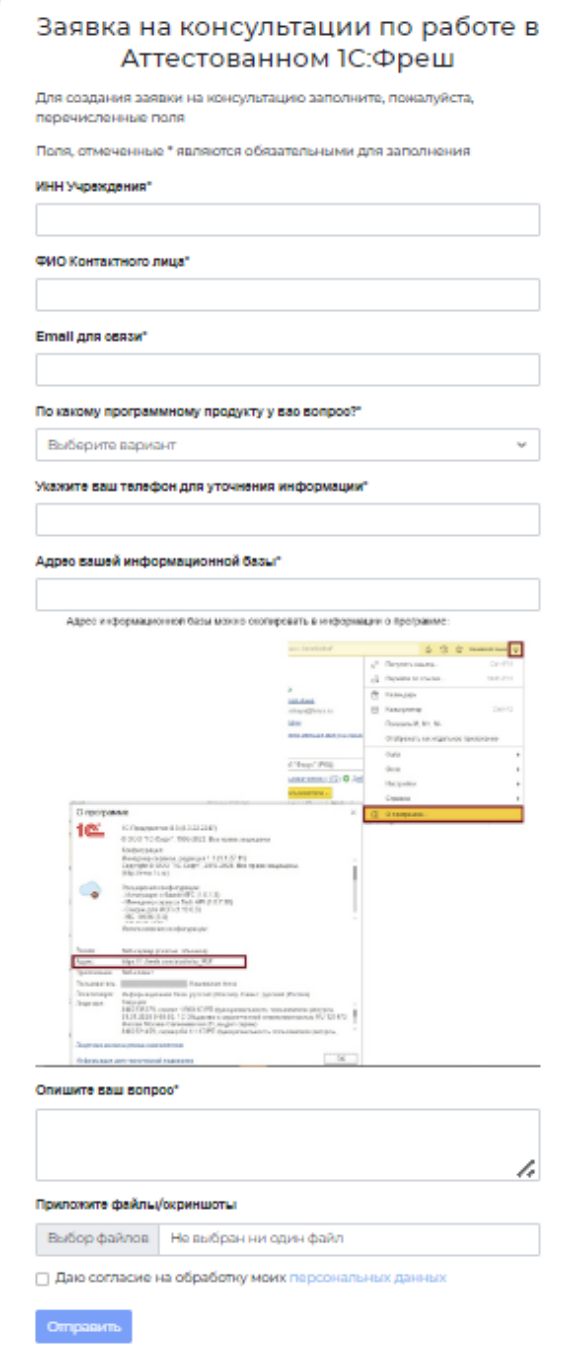
1	Порядок обращения за услугами.....	2
2	Описание состава услуг:	3
	Порядок обращения через Telegram-чат t.me/AFreshSupport_bot.....	5
	Порядок обращения через my.forus.ru.....	6

1 Порядок обращения за услугами

1.1. Время работы: с 9:00 до 18:00 по Иркутскому времени.

1.2. **Пакет Базовый** – техническая поддержка – предоставляется:

- в Telegram-чате https://t.me/AFreshSupport_bot¹
- через регистрацию обращения:

из 1С:БГУ/1С:ЗКГУ, выбрав в меню пункт «Консультации»	в web-форме по ссылке: https://pro.forus.ru/forms/dosupport/
	

1.3. **Пакет ПРОФ** – линия консультаций по функционалу программ - 1С:БГУ, 1С:ЗКГУ и ОЦО ЦБ (внутренний документооборот) – предоставляется:

- через Личный кабинет для бронирования времени консультации на период не более 5 рабочих дней вперед по адресу: <https://my.forus.ru/2>
- через электронную очередь на текущий рабочий день, где будет сообщено ориентировочное время по телефонам:
 - +7 (3952) 782305 – Консультации по 1С:ЗКГУ
 - +7 (3952) 782306 – Консультации по 1С:БГУ

- через web-форме по ссылке: <https://pro.forus.ru/forms/dosupport/> - консультации по ОЦО ЦБ (внутренний документооборот)

Заявки принимаются при условии, что у каждого пользователя указана электронная почта, ФИО, телефон.

1.4. **Сопровождение 1С** – дополнительные услуги - согласовываются:

- по телефону +7 (3952) 78-23-08
- почте dosupport@forus.ru

1.5. **Консультации по 1С-Отчетности** оказываются по телефону 8-800-700-33-01.

2 Описание состава услуг:

2.1. **Пакет Базовый, 2 часа/год.**

Длительность ожидания ответа на сообщение – не более 8 рабочих часов.

По истечению 5 рабочих дней обращение без предоставленных пользователем уточнений закрывается специалистом. В этом случае пользователю необходимо создать новое обращение.

На каждый вопрос создается отдельное обращение (в т. ч. если такой же вопрос касается другой базы/учреждения)

Включено:

- настройка компьютера пользователя для работы с защищенным каналом связи. Создание, отзыв и обновление персонализированных электронных сертификатов для аутентификации пользователей одного юридического лица в защищенном контуре;
- заявки на создание новых пользователей, блокировке пользователей, запроса по обновлению;
- заявки на изменение прав доступа пользователей в пределах информационной базы. Внимание! Такие заявки принимаются только от пользователей с правами «Администратор».
- обновление информационных баз - выполняется фирмой «1С» в течение 3-5 рабочих дней после выхода очередной версии программы;
- загрузка актуальных версий классификаторов, комплектов отчетности;
- выполнение резервного копирования ИБ по запросу уполномоченного представителя заказчика. Проводится по запросу пользователя;
- подключение сервисов 1С:ИТС;
- доступ к обучающим вебинарам от Форус;
- Telegram-канал «Форус-канал Аттестованный фреш»

<https://t.me/forusaf> (ссылка на канал также прикреплена посредством qr-кода)



! Не оказываются консультации по 1С:БГУ, 1С:ЗКГУ, ОЦО ЦБ и сдаче отчетности.

Порядок оказания услуги:

- 1) специалист 1С подключается при необходимости к базе пользователя
- 2) передаёт запросы в фирму «1С», если регистрирует ошибку в типовой 1С, либо проблемы с обменом между 1С:БГУ – 1С:ЗКГУ – др. программами 1С.

2.2. **Пакет ПРОФ, объём часов согласовывается индивидуально.**

Длительность ожидания ответа на сообщение – не более 3 рабочих дней.

На каждый вопрос создается отдельное обращение (в т. ч. если такой же вопрос касается другой базы/учреждения)

Включено:

- консультации по телефону по 1С:БГУ, 1С:ЗКГУ, ОЦО ЦБ (внутренний документооборот) и сдаче отчетности
- рекомендации по исправлению ошибок
- рекомендации по корректировке данных в базе
- анализ данных пользователя для выявления причины отклонений от ожидаемого поведения программы

- настройка синхронизации между 1С:ЗКГУ и 1С:БГУ с настройкой автоматического заполнением документов в 1С:БГУ статей финансирования. Выполняется под индивидуальные требования пользователя

Порядок списания баланса с Пакета ПРОФ:

- Время консультации по 1С и сопровождения 1С 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.
- Время консультации по 1С специалиста 1С складывается из следующих видов работ:
 - выслушивание вопросов и анализ Ваших ответов, уточняющие вопросы Специалиста 1С, по телефону, в интернете;
 - пояснение реализации методологии в 1С;
 - проверка корректности последовательности операций при ведении учёта в 1С;
 - поиск в базе документов, влияющих на итоги в отчётах и поведение программы;
 - демонстрация верного порядка работы, а также порядка корректировки базы;
 - воспроизведение на рабочей либо тестовой базе действий, которые привели к сложившейся ситуации (при необходимости);
 - воспроизведение в тестовой базе аналогичных действий для проверки типового механизма;
 - поиск и демонстрация порядка работы для «обхода» не типового поведения программы;
 - анализ программных регистров удалённо или локально с помощью аналитических отчётов или с привлечением обработок и сторонних программ, например, MS Excel.;
 - 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;
 - обдумывание, проверка, формулировка/написание инструкции и удалённая демонстрация на примере варианта решения;
 - настройка обмена, в т.ч. дополнительное время для решения вопросов с пользователями других программ;
 - время ожидания консультантом формирования отчёта, открытия в программе нового «окна» и т.п. при медленной работе компьютера пользователя записывается в общем 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.

2.3. Пакет Годового сопровождения 1С, безлимит.

Сопровождение включает обязательные регулярные проверки и консультации. Обращения подаются в отдельных Telegram-чатах по 1С:БГУ и 1С:ЗКГУ с консультантами. Длительность ожидания ответа на сообщение – не более 5 рабочих часов. Консультант либо связывается по телефону, либо отвечает в чате на короткие вопросы.

Включено:

1С:БГУ	1С:ЗКГУ
<i>Перед началом работы:</i>	
Технологический анализ с рекомендациями по исправлению ошибок в базе	Анализ взаиморасчетов с сотрудниками на начало периода, Демонстрация на двух сотрудниках алгоритма выравнивания взаиморасчетов
<i>Январь:</i> Консультации по работе в 1С при формировании годовой отчётности, контрольным соотношениям, пояснительной записке. Демонстрация порядка корректировки ошибок в базе на 1-2 примерах.	<i>Январь-февраль:</i> Проверка бухгалтерского и налогового учета, рекомендации по исправлению необоснованных расхождений. Проверка расчета взносов.
<i>Апрель/май:</i> Составление пробного баланса. Анализ контрольных соотношений.	<i>Апрель (5-10 число)</i> Проверка бухгалтерского и налогового учета, рекомендации по исправлению

Демонстрация порядка корректировки ошибок в базе на 1-2 примерах.	необоснованных расхождений. Проверка расчета взносов.
	<i>Июль (5-10 число)</i> Проверка бухгалтерского и налогового учета, рекомендации по исправлению необоснованных расхождений. Проверка расчета взносов.
<i>Октябрь/ноябрь:</i> Составление пробного баланса. Анализ контрольных соотношений. Демонстрация порядка корректировки ошибок в базе на 1-2 примерах.	<i>Октябрь (5-10 число)</i> Проверка бухгалтерского и налогового учета, рекомендации по исправлению необоснованных расхождений. Проверка расчета взносов.
Консультации в чате и по телефону по функционалу программы.	
<p>! Не оказываются в рамках Пакета «Годовое сопровождение 1С, безлимит» следующие услуги:</p> <p>Не вводятся данные за пользователей, не анализируются ошибки и документы прошлых лет или после даты запрета редактирования, не разрабатываются доработки, печатные формы, не настраиваются интеграции, не проводится смена типа учреждения. На линии консультаций рассматриваются вопросы учета текущего периода, кроме вопросов по исправлению ошибок в отчетах, отправленных через другие программы (не 1С:ЗКУ и 1С:БГУ), и связанных с переносом из старых редакций (например, несоответствие данных бухучета и регистров по ОС).</p>	

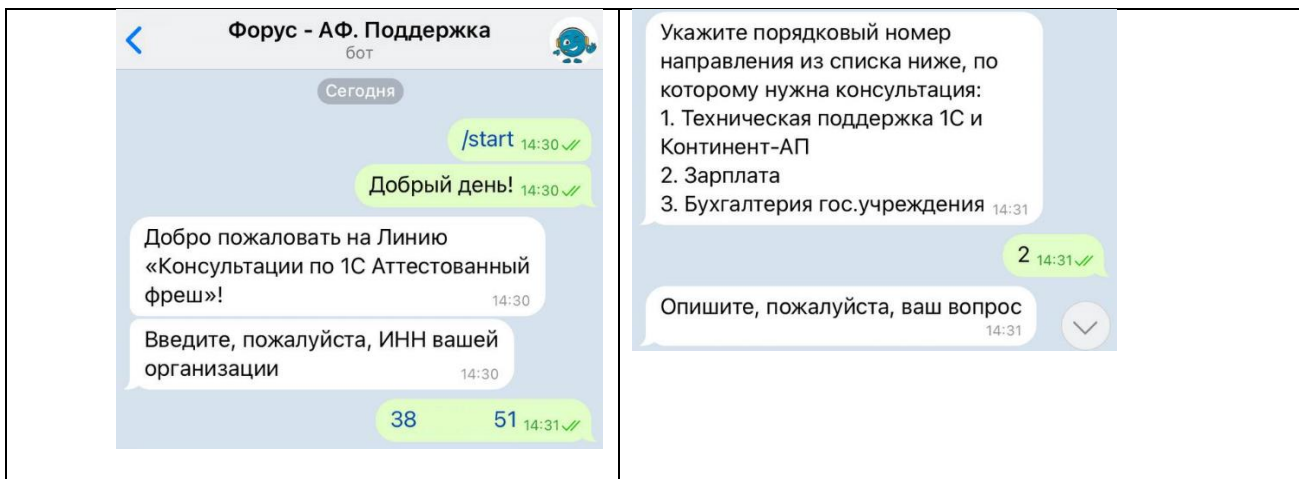
2.4. Сопровождение 1С:

- переносы данных, загрузка сведений из других баз 1С, работа с обработками;
- корректировка начальных остатков, исправление данных после перехода;
- помощь по корректировке регистров (например: ОС, МЗ, БСО и другие);
- реализация, адаптация под актуальную версию конфигурации и поддержка доработок, внешних отчетов, печатных форм и добавление личной стилистики, расширений. Для учреждений, организационно подчинённых вышестоящим органам, может быть отдельно оговорен специальный порядок согласования заявок на доработки.
- выделение учреждения в отдельную базу 1С:БГУ КОРП/1С:ЗКУ КОРП;
- объединение баз 1С:БГУ КОРП /1С:ЗКУ КОРП при реорганизации учреждений;
- свертка базы 1С:БГУ КОРП /1С:ЗКУ КОРП;
- перенос данных;
- обучение пользователей по инициативе пользователей в виде вебинаров и электронных курсов;
- индивидуальное обучение пользователя либо администратора;
- индивидуальное тестирование пользователя;
- проверка баз на ошибки ведения учета по ПП 1С:БГУ КОРП и 1С:ЗКУ КОРП;
- консультации по другим программным продуктам 1С (например: 1С:Свод, 1С:Бюджет поселения, 1С:Библиотеке, 1С:Диетпитание и др.);
- обслуживание компьютерной техники и торгового оборудования;
- работы по информационной безопасности и другие.

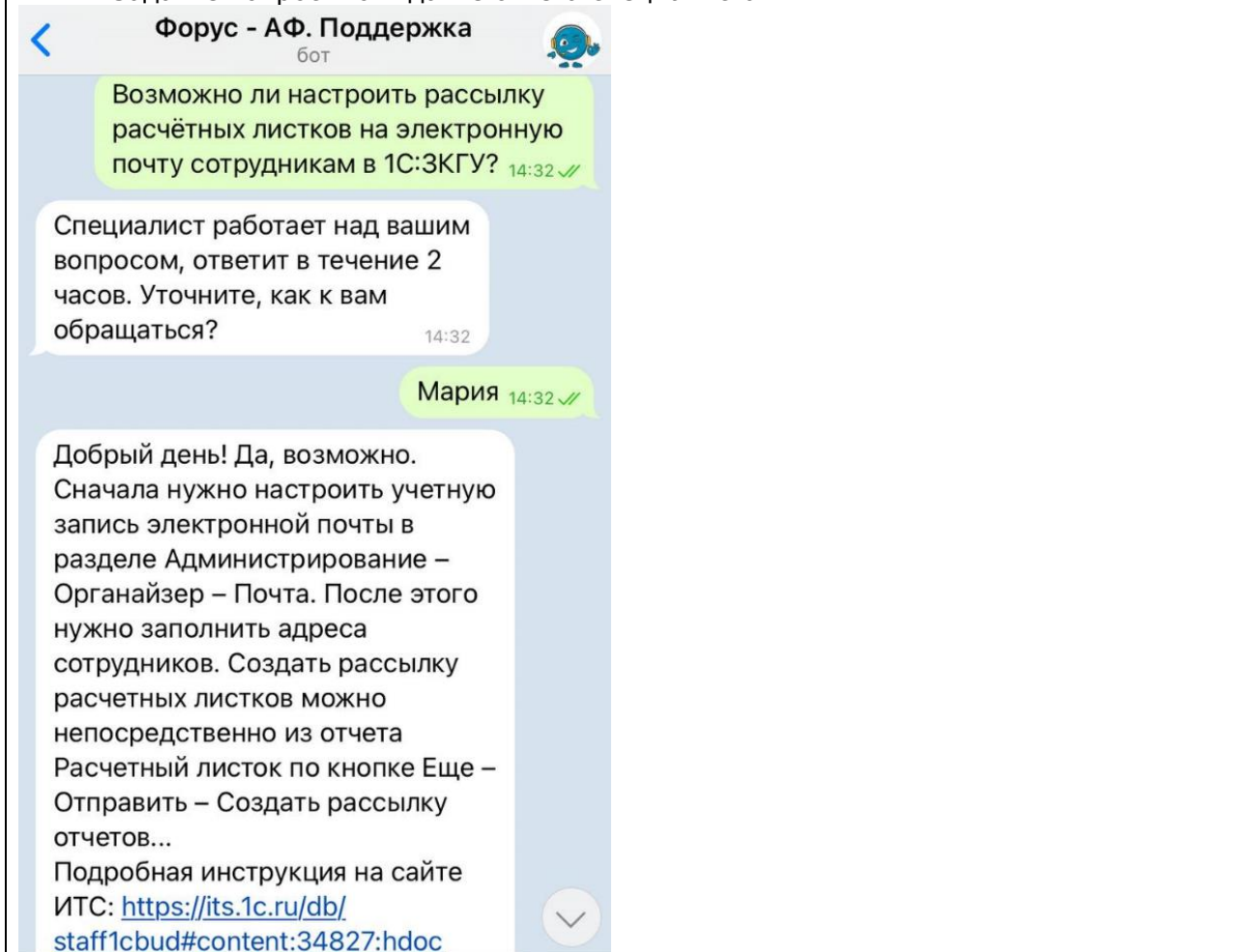
Заявки принимаются по телефону +7 (3952) 78-23-08 либо по адресу: dosupport@forus.ru.

¹Порядок обращения через Telegram-чат t.me/AFreshSupport_bot

Перейдите по ссылке и напишите первое сообщение. Введите ИНН вашей организации	Выберите направление, по которому хотите задать вопрос (ввести нужно только номер этого направления).
--	---



Задайте вопрос и ожидайте ответа специалиста:



2 Порядок обращения через my.forus.ru


Зайдите в Личный кабинет, выберите в меню пункт Поддержка. В разделе поддержки выберите пункт «Заказать консультацию».

Форус Личный кабинет


[Главная](#) [Поддержка](#) [Документы](#)

[Памятка по работе Линии консультаций и Личного кабинета](#)


Поддержка



Заказать консультацию



Обновление типовой 1С



Подключить сервисы 1С

Выберите необходимую линию консультаций.

Заказать консультацию



Инструкция "Планирование консультации в Личном кабинете"

Тип обращения

Консультант и время

Контактное лицо

Оформить заявку

ШАГ 1: Выберите линию консультаций

- 78-23-05 - Консультации по 1С:Зарплате
- 78-23-06 - Консультации по 1С:Бухгалтерии для государственных учреждений

Выберите дату и время в календаре. Для выбора доступны голубые окошки, если у вас есть не менее 10 минут на балансе Линии консультаций

Заказать консультацию



Инструкция "Планирование консультации в Личном кабинете"

Тип обращения

Консультант и время

Контактное лицо

Оформить заявку

ШАГ 2: Выберите специалиста, дату и время консультации



Специалист:

Любой доступный

■ - Дата и время, доступные для выбора ■ - Недоступно

Выберите дату
запись открыта только на 5 дней вперед

Сентябрь 2023						
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Выберите время
указано Иркутское время, отличается от МСК +5

Указанное время является ориентировочным и может быть сдвинуто, т.к. зависит от сложности решения более ранних заявок в электронной очереди.

09:00	09:30	10:00	10:30	11:00
11:30	12:00	12:30	13:00	13:30
14:00	14:30	15:00	15:30	16:00
16:30	17:00	17:30		

Выберите номер телефона контактного лица

Заказать консультацию



Инструкция "Планирование консультации в Личном кабинете"

Тип обращения

Консультант и время

Контактное лицо

Оформить заявку

ШАГ 3: Выберите номер телефона контактного лица

[Добавить контактное лицо](#)

Анастасия Ивановна

▶ Мобильный телефон: +7 (983) 18

▶ Рабочий телефон: +7 (395) 21

Подтвердить выбор контактного лица

Изменить контакт

Сделать неактивным контактное лицо

Вы можете добавить новое контактное лицо, если не найдете его в списке.

Заказать консультацию



Инструкция "Планирование консультации в Личном кабинете"

Тип обращения

Консультант и время

Контактное лицо

Оформить заявку

ШАГ 3: Выберите номер телефона контактного лица

[Добавить контактное лицо](#)

Анастасия Ивановна

▶ Мобильный телефон: +7 (983) 18

▶ Рабочий телефон: +7 (395) 21

Марина Михайловна

▶ Мобильный телефон: +7 (953) 51

[Заполнить вручную](#)

В появившемся окне введите данные.

Заполнить вручную

Контактное лицо*

Контактный телефон*

Email

Подтвердить

Заполнить вручную

Ирина Александровна

+7 (964) 16

i: h@fc s.ru

Подтвердить

Подтверждение заявки Сверьте данные в заявке, введите комментарий, если необходимо. Нажмите кнопку «Подтвердить»

Заказать консультацию



Инструкция "Планирование консультации в Личном кабинете"

Тип обращения

Консультант и время

Контактное лицо

Оформить заявку

Вы выбрали:

- Линия консультаций: 78-23-06b (1) - БГУ
- Консультант: Любой доступный
- Дата и время: 2023-09-11 10:00:00
- Контакт: Анастасия Ивановна
- Контактный телефон: +7 (983) 18

Вопрос по операционной аренде

Не звонить заранее

Даю согласие на обработку моих персональных данных

Указанное время является ориентировочным и может быть сдвинуто, т.к. зависит от сложности решения более ранних заявок в электронной очереди.

Подтвердить



В случае отклонений работы веб-формы, чата и/или Личного кабинета my.forus.ru от описанного порядком просьба сообщить об этом на адрес dosupport@forus.ru либо по телефону +7 (3952) 78-23-08.

**Аттестованный
фреш**

dosupport@forus.ru
+7 (3952) 78-23-08
my.forus.ru
[Телеграм-канал](#)