**Линия консультации в компании ООО «Алгоритм-Сервис» работает с 8-00 до 18-00 с понедельника по пятницу, вопросы на линию консультации принимаются с 9-00 до 17-30**

Вопросы могут быть заданы по телефону, по электронной почте и через линию поддержки 1С-Коннект.

Во время обращения на линию консультаций необходимо находиться рядом со своим компьютером. Для того, чтобы получить оптимальную помощь по интересующему Вас вопросу, перед тем как позвонить на горячую линию, пожалуйста, подготовьте следующую информацию:

1. Название Вашей организации либо Ваш ИНН.
2. Наименование Вашей конфигурации и релиз конфигурации. (его номер можно посмотреть используя меню «Помощь/ О программе» — содержательными являются три последние цифры в строке с названием конфигурации).
3. Постарайтесь кратко и точно сформулировать Ваш вопрос до начала разговора со специалистом. Начните говорить о проблеме с конкретного документа, справочника и т.д.

**Клиенты с действующим договором уровня ИТС Проф могут получать бесплатные консультации специалистов Алгоритм-Сервис по любому из нижеперечисленных вопросов:**

1. Особенности функциональных возможностей типовых программных продуктов 1С. Например: алгоритм, как программа закрывает месяц, как рассчитывает налог на прибыль.
2. Окна с ошибками в работе 1С:Предприятия.
3. Консультации по отправке отчетов с помощью сервиса 1С:Отчетность.
4. Методология ведения кадрового учета в типовых программных продуктах 1С.
5. Консультирование с использованием информационно-технологической системы ИТС.
6. Подборка методических материалов из информационной системы ИТС по запросу пользователей.
7. Вопросы по заполнению конкретных документов и справочников информационной базы Пользователя.
8. Актуальность используемых версий программного обеспечения и внесенные изменения в новые версии. Например, какие изменения были внесены в новой версии программного продукта
9. Рекомендации по восстановлению работоспособности информационных баз программного обеспечения после программно-аппаратных сбоев.
10. Вопросы по восстановлению лицензий программных продуктов 1С.
11. Вопросы, связанные с закрытием кассовой смены ККТ.
12. Консультирование по использованию сервисов 1С:ИТС
13. Перевыпуск сертификата 1С-Отчетность.
14. Настройка прав пользователя типовыми ролями
15. Вопросы по закрытию затратных счетов (20, 23, 25, 26).
16. Создание резервной копии ИБ клиента
17. Рекомендация по устранению ошибок
18. Помощь в настройке типовых отчетов
19. Помощь в настройке видов расчетов по ЗУП
20. Настройка услуг в 1С ЖКХ
21. Настройка интерфейса пользователя в программе
22. Переустановка платформы 1С-предприятия на одном ПК

**Компания Алгоритм-Сервис в рамках тарифа ИТС ПРОФ выполняет консультации только по не доработанным конфигурациям программ 1С. В случае внесения доработки в программу, стоимость консультаций оговаривается отдельно.**

**Каждому пользователю ИТС Проф доступно ежедневно 20 минут на бесплатные консультации «1С» по телефону или удаленно.**

Перечень вопросов, которые решаются в рамках **платной** линии консультации:

1. Аудит ведения учета в базе, в том числе восстановление партионного учета и закрытие периода.
2. Переустановка и обновление 1С.
3. Обучение
4. Составление отчетности.
5. Ошибки СУБД
6. Настройка прав пользователя, под индивидуальные требования заказчика
7. Настройка и подключение торгового оборудования.
8. Настройка обмена между конфигурациями, настройка клиент банка, настройка Распределённых информационных баз.
9. Проблемы с запуском универсального транспортного модуля ЕГАИС.
10. Прием документов по ЕГАИС в 1С
11. Вопросы по лизингу.
12. Ответы на вопросы по внесению изменений в конфигурацию (программированию)
13. Выяснение причин не прохождения обменов или проблем с выгрузкой документов в информационной базе клиента, настройка обменов .
14. Рекомендации по применению и разъяснение законодательных требований
15. Выполнение перехода с 1С 7, и сторонних программных продуктов на 1С:8
16. Выполнение интеграции с системой ГИС ЖКХ, ГИС Меркурий, с системой маркировки.
17. Консультации по не типовому функционалу программы
18. Подготовка информационной базы к переносу данных, перенос данных.
19. Выверка документов после технического перехода с одной редакции на другую редакцию.
20. Вопросы связанные с работой в среде «Windows» или любой другой операционной системе, не связанной с эксплуатацией программ «1С»
21. Проблемы с работой компьютерной техники и компьютерных сетей.
22. Тестирование информационной базы (логическое, физическое)
23. Анализ для выявления ошибки учета

Мы работаем только со свежими (обновленными) конфигурациями программ 1С. В случае, релиз не актуальный – консультант компании предложит обновить конфигурацию.

**В случае сложного вопроса, требующего консультаций с разработчиками или методистами, специалист оставляет за собой право взять время на подготовку ответа.**

**В случае, если в течение 24 часов специалист линии консультации не сможет связаться с Вами или у Вас не окажется возможности пообщаться, ответ будет отправлен на емэйл, а вопрос будет закрыт автоматически.**