

# ОПИСАНИЕ СЕРВИСОВ 1С.

г. Санкт-Петербург

«01» февраля 2015г.

## 1. ЛИНИЯ ПОДДЕРЖКИ

### Описание сервиса

В рамках «Линии поддержки» специалисты Исполнителя решают проблемы Заказчика и его сотрудников, возникающие в процессе использования программных продуктов 1С.

Сервис включает в себя следующие услуги:

- Консультирование сотрудников Заказчика по вопросам работы в программных продуктах 1С и ведению учета согласно методологии учетных решений 1С;
- Изменение конфигурации ПП «1С» под нужды Заказчика;
- Обновление информационных баз, конфигураций и платформ ПП «1С» и установка типовых форм отчетностей по мере их выпуска фирмой «1С»;
- Администрирование баз данных 1С (тестирование и исправление базы данных, установка и демонстрация универсальных обработок и отчетов);
- Настройка и подключение других Сервисов, доступных Заказчику в рамках Договора сопровождения 1С;

### Условия использования

- В начале каждого периода Исполнитель выделяет Заказчику условленный объем времени для оказания услуг по линии поддержки;
- Неиспользованный Заказчиком в течение периода объем времени линии поддержки не переносится на следующий период;
- Исполнитель оказывает услуги по линии поддержки только при наличии неиспользованного времени в объеме, достаточном для оказания услуги;
- В случае исчерпания лимита времени, Исполнитель оповещает об этом Заказчика и согласовывает приобретение Заказчиком дополнительного объема времени линии поддержки (далее - «Пакет часов») для дальнейшей работы в текущем календарном месяце;
- При необходимости Заказчик может приобрести Пакет часов. Период действия Пакета часов начинается с даты оплаты соответствующего счета и составляет один год. Стоимость Пакета часов определяется тарифами, указанными на Сайте Исполнителя;
- Основанием для оказания услуг по линии поддержки служит инициатива Исполнителя, согласованная с Заказчиком, либо заявка Заказчика, принятая менеджером отдела сопровождения Исполнителя.

Заявка может быть принята следующими способами:

- в устной форме по телефону Исполнителя
- в виде электронного письма, направленного на Электронный адрес Исполнителя
- в виде сообщения, направленного Исполнителю в Сервисе «1С: Коннект»
- в виде сообщения, составленного в специальной форме в личном кабинете Заказчика на Сайте Исполнителя;
- В течение «Времени реакции на заявку», отсчитываемого от даты принятия заявки, Исполнитель связывается с Заказчиком для начала работ по заявке. Время реакции на заявку определяется условиями Договора;
- Состав и характер оказываемых Исполнителем услуг по линии поддержки определяется Заявкой Заказчика и доступностью соответствующих Сервисов;
- Исполнитель гарантирует оперативность установки релизов обновления ПП "1С" согласно условиям Договора и при условии своевременного предоставления Заказчиком удаленного доступа к ПП «1С». Срок установки релизов обновления отсчитывается от даты публикации соответствующего релиза обновления на сайте поддержки пользователей ПП «1С» <http://users.v8.1c.ru> и не превышает установленного в Договоре значения;
- Учет рабочего времени и выполненных работ ведется Исполнителем. По требованию Заказчика, Исполнитель предоставляет Отчет о проделанных работах, содержащий следующие сведения:
  - Дату проведения работ;
  - Фамилию специалиста (специалистов) Исполнителя, выполнивших работу;
  - Описание выполненных работ (проведенных настроек);
  - Количество затраченного рабочего времени;
- В случае согласованного с Заказчиком превышения объема выделенного времени линии поддержки, Исполнитель по концу календарного месяца формирует и отправляет Заказчику Отчет о проделанных работах и превышенном времени и Счет на оплату Пакета часов, соответствующего разнице использованного и доступного Заказчику по Договору объема времени. Счет подлежит оплате в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Сервис ограничивается выделенным в рамках договора сопровождения объемом времени.

Сервис предоставляется в ограниченном объеме Исполнителем, согласно условиям договора сопровождения. Изменение объемов предоставления сервиса производится согласно действующим тарифам Исполнителя, указанным на Сайте, либо условиям, зафиксированным в договоре сопровождения.

## 2. ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ

### Описание сервиса

Сервис предоставляет возможность получать по телефону и электронной почте консультации специалистов фирмы «1С» по работе с программными продуктами 1С.

### Условия использования

При обращении на линию консультаций фирмы "1С" необходимо предоставить следующую информацию:

- Регистрационный номер программы
- Название организации
- Версия программного продукта, название конфигурации

Контакты отдела общей технической поддержки фирмы «1С» (линия консультаций):

Телефоны: (495) 688-10-01, (495) 956-11-81

Режим работы: 9:30-17:30 (мск, по рабочим дням)

v8@1c.ru – для пользователей программ системы «1С: Предприятие 8»

hline@1c.ru – для пользователей программ системы «1С: Предприятие 7.7»

Сервис предоставляется Вендором при участии Исполнителя в рамках заключенного договора сопровождения без ограничений.

### 3. ОТВЕЧАЕТ АУДИТОР

#### Описание сервиса

Сервис предоставляет персональные письменные консультации от экспертов, аудиторов и методистов фирмы «1С» по вопросам бухгалтерского налогового и кадрового учета.

Используя этот сервис, пользователь программ 1С имеет возможность задать вопрос по бухгалтерскому, налоговому и кадровому учету напрямую аудиторам и специалистам фирмы 1С

#### Условия использования

- Использование сервиса осуществляется путём отправления пользователем вопроса по адресу [itsprof@1c.ru](mailto:itsprof@1c.ru) или с помощью [web-формы](#).
- При направлении вопроса, необходимо указать следующие данные:
- Название и организационно-правовую форму организации.
- Регистрационный номер программы, на которую оформлен Договор сопровождения.
- Описание вопроса.
- Описание вопроса, который вызвал хозяйственную ситуацию производится в следующей форме:
- Формулировка условий, при которых возник вопрос,
- Обозначение действий, которые были совершены,
- Все особенности, которые влияют на ответ (режим налогообложения, период совершения операции и т. п.).
- Каждый вопрос должен направляться отдельным письмом. При получении письма, которое будет содержать несколько несвязанных между собой вопросов, ответ дается только на первый вопрос.

Сервис предоставляется Вендором при участии Исполнителя в рамках заключенного договора сопровождения без ограничений.

### 4. ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА 1С: ИТС

#### Описание сервиса

В рамках данного сервиса пользователям предоставляется доступ к самому полному информационному ресурсу для людей, которые работают с программами «1С».

Ресурс «1С: ИТС» содержит справочники, методики, руководства, консультации по программам и законодательству, авторами которых являются разработчики программ "1С: Предприятие", аудиторы и методисты фирмы «1С».

#### Условия использования

Сервис предоставляется Вендором при участии Исполнителя в рамках заключенного договора сопровождения без ограничений.

### 5. ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММ 1С

#### Описание сервиса

Сервис «Обновления программ» предоставляет пользователям лицензионное право на использование обновлений программных продуктов «1С: Предприятие», а также возможность получать:

- информацию о плановом графике выхода новых версий прикладных программ и технологической платформы;
- информацию о плановых изменениях функционала, которые будут сделаны в новой версии программы; получить информацию о списке ошибок, которые зарегистрированы и будут исправляться в следующих версиях программ;
- дополнительные файлы, которые рекомендованы разработчиками программных продуктов для использования;

#### Условия использования

Сервис предоставляется для программных продуктов «1С» пользователя, зарегистрированных в фирме «1С» и перечисленных в договоре сопровождения.

Сервис предоставляется в ограниченном объеме Вендором при участии Исполнителя, согласно условиям договора сопровождения. Изменение объемов предоставления сервиса производится согласно действующим тарифам Исполнителя, указанным на Сайте, либо условиям, зафиксированным в договоре сопровождения.

### 6. 1С: ОТЧЕТНОСТЬ

#### Описание сервиса

Сервис предназначен для отправки электронной отчетности и других видов электронного документооборота между предприятием и контролирующими органами по телекоммуникационным каналам связи непосредственно из программ «1С».

#### Условия использования

Сервис доступен для следующих конфигураций:

- 1С: Бухгалтерия 8 (версии КОРП, ПРОФ, базовая)
- 1С: ERP. Управление предприятием
- 1С: Управление производственным предприятием, редакция 1.3
- 1С: Комплексная автоматизация
- 1С: Бухгалтерия государственного учреждения (версии ПРОФ, базовая)
- 1С: Зарплата и управление персоналом (версии КОРП, ПРОФ, базовая)
- 1С: Зарплата и кадры бюджетного учреждения

- 1С: Налогоплательщик
- 1С: Бухгалтерия автономного учреждения (версии КОРП, ПРОФ, базовая)
- 1С: Отчетность предпринимателя
- В отраслевых приложениях, разработанных на основе этих типовых решений;
- А также в конфигурации «1С: Бухгалтерия 7.7».

Для подключения к сервису пользователю необходимо:

- Сформировать заявление на подключение к сервису в ПП «1С»
- Обеспечить наличие средств криптографической защиты информации на конечном компьютере.
- Предоставить оригиналы, либо нотариально заверенные копии следующих документов:
  - Паспорт руководителя организации
  - СНИЛС руководителя организации
  - ИНН руководителя организации
  - Документ, подтверждающий полномочия руководителя
  - Установить сертификат электронно-цифровой подписи на конечном компьютере
- Для сдачи отчетности в ПФР необходимо заключить [Соглашение об обмене электронными документами в СЭД ПФР](#) по телекоммуникационным каналам связи, а также предоставить [Заявление на подключение ПФР](#)

Сервис ограничивается количеством лицензий, определяемым количеством юридических лиц, подключенных к сервису.

Сервис предоставляется в ограниченном объеме Вендором при участии Исполнителя, согласно условиям договора сопровождения. Изменение объемов предоставления сервиса производится согласно действующим тарифам Исполнителя, указанным на Сайте, либо условиям, зафиксированным в договоре сопровождения.

## 7. 1С: ЭДО

### Описание сервиса

Сервис обеспечивает обмен юридически значимыми документами, электронными счетами-фактурами и другими электронными документами непосредственно из ПП «1С», без использования других программ.

### Условия использования

Доступ к сервису реализован в прикладных решениях:

- 1С: Бухгалтерия 8
- 1С: Управление торговлей 8
- 1С: Управление небольшой фирмой 8
- 1С: Управление производственным предприятием 8
- 1С: Комплексная автоматизация 8
- 1С: Бухгалтерия государственного учреждения 8
- 1С: ERP Управление предприятием 2.0

Также существует возможность встроить функциональность "1С-ЭДО" и в другие конфигурации на платформе "1С: Предприятие 8".

Использование сервиса ограничивается количеством пакетов электронных документов. В один пакет может быть включены счет-фактура и два любых других документа (например, счет + накладная), либо два документа без счета-фактуры (например, для организаций, использующих УСН).

Сервис предоставляется в ограниченном объеме Вендором при участии Исполнителя, согласно условиям договора сопровождения. Изменение объемов предоставления сервиса производится согласно действующим тарифам Исполнителя, указанным на Сайте, либо условиям, зафиксированным в договоре сопровождения.

## 8. 1С: КОННЕКТ

### Описание сервиса

Сервис разработан для мгновенного соединения с Линией поддержки Исполнителя, либо линией технической поддержки Вендора, а также удаленного подключения к рабочим местам пользователей.

### Условия использования

Использование сервиса ограничивается количеством рабочих мест пользователя, на которых установлено программное обеспечение «1С: Бухфон».

Сервис предоставляется в ограниченном объеме Вендором при участии Исполнителя, согласно условиям договора сопровождения. Изменение объемов предоставления сервиса производится согласно действующим тарифам Исполнителя, указанным на Сайте, либо условиям, зафиксированным в договоре сопровождения.

## 9. 1С: ЛИНК

### Описание сервиса

Сервис предоставляет простой способ организации удаленного подключения через Интернет к приложениям 1С, установленным на компьютере или сервере пользователя.

### Условия использования

Сервис доступен для следующих конфигураций:

- 1С: Бухгалтерия 8 (редакция 3)
- 1С: Управление небольшой фирмой 8

- 1С: Управление торговлей 8 (редакция 11)
- 1С: Документооборот 8
- 1С: CRM 2.0
- а так же к другим программам 1С, разработанным в режиме «управляемого приложения».

В базовых версиях решений «1С: Предприятие» сервис не поддерживается.

Сервис доступен в режиме 24\*7 круглосуточно без выходных и праздничных дней.

Использование сервиса ограничивается количеством каналов доступа и информационных баз, подключенных к сервису. Количество каналов доступа определяется количеством компьютеров, на которых установлено программное обеспечение «1С: Линк» для доступа к информационным базам.

Сервис предоставляется в ограниченном объеме Вендором при участии Исполнителя, согласно условиям договора сопровождения. Изменение объемов предоставления сервиса производится согласно действующим тарифам Исполнителя, указанным на Сайте, либо условиям, зафиксированным в договоре сопровождения.

## 10. 1С: ОБЛАЧНЫЙ АРХИВ

### Описание сервиса

Сервис предоставляет возможность автоматизированного периодического копирования и архивирования информационных баз 1С на удаленных серверах в «облачном» хранилище.

### Условия использования

- Для использования «1С: Облачный архив» необходим доступ в Интернет.
- Минимальная пропускная способность канала определяется суточным объемом копируемых данных.
- Копирование и архивирование осуществляется только при условии, что в заданное время архивирования в информационной базе нет пользователей.

Использование сервиса ограничивается дисковой квотой для хранения резервных копий информационных баз и количеством компьютеров пользователя, на которых установлено программное обеспечение «1С: Облачный архив» для доступа к информационным базам.

Сервис предоставляется в ограниченном объеме Вендором при участии Исполнителя, согласно условиям договора сопровождения. Изменение объемов предоставления сервиса производится согласно действующим тарифам Исполнителя, указанным на Сайте, либо условиям, зафиксированным в договоре сопровождения.

## 11. 1С: ЛЕКТОРИЙ

### Описание сервиса

Сервис предоставляет доступ к регулярным семинарам по законодательству и его отражению в программах – в очной форме в фирме «1С» (г. Москва) и в формате видеолекций, доступных на информационном портале ИТС.

В 1С: Лектории проводятся регулярные встречи пользователей с методистами, разработчиками 1С, а также со специалистами контролирующих органов.

### Условия использования

- Встречи проходят в фирме «1С» – по адресу г. Москва, ул. Селезневская, 34.
- Видеозаписи лекций размещаются на сайте [информационной системы 1С: ИТС](#).
- Посещение очных лекции в фирме «1С» осуществляется при предъявлении распечатанного приглашения. Приглашения предоставляются бесплатно в рамках договора сопровождения (до трех человек от одной организации) по запросу Заказчика.

Сервис предоставляется в ограниченном объеме Вендором при участии Исполнителя, согласно условиям договора сопровождения. Изменение объемов предоставления сервиса производится согласно действующим тарифам Исполнителя, указанным на Сайте, либо условиям, зафиксированным в договоре сопровождения.

## 12. 1С: КОНТРАГЕНТ

### Описание сервиса

Сервис предоставляет возможность быстрой проверки информации о контрагентах по базе ФНС, автоматическое заполнение реквизитов контрагентов (по ИНН на основе ЕГРЮЛ/ЕГРИП) в различных документах непосредственно в программе «1С».

### Условия использования

Сервис доступен для конфигурации «1С: Бухгалтерия 8 (ред. 3.0).

Сервис предоставляется Вендором при участии Исполнителя в рамках заключенного договора сопровождения без ограничений.

## 13. 1С: ПОДПИСЬ

### Описание сервиса

Сервис «1С: Подпись» – это простой способ подготовить и отправить заявление на выпуск квалифицированного сертификата электронной подписи от [удовверяющего центра ООО "НПЦ 1С"](#) непосредственно из программы «1С».

### Условия использования

Программы, в которых реализован сервис

- 1С: Бухгалтерия 8, редакция 3.0, начиная с релиза 3.0.37;
- 1С: Бухгалтерия государственного учреждения, редакция 2.0, начиная с релиза 2.0.29
- 1С: Розница, редакция 2.1, начиная с релиза 2.1.5;
- 1С: ERP Управление предприятием, редакция 2.0, начиная с релиза 2.0.10

Сервис ограничивается количеством изготавливаемых ЭЦП.

Сервис предоставляется в ограниченном объеме Вендором при участии Исполнителя, согласно условиям договора сопровождения. Изменение объемов предоставления сервиса производится согласно действующим тарифам Исполнителя, указанным на Сайте, либо условиям, зафиксированным в договоре сопровождения.