

Как устроена наша Линия консультаций 1С

Мы подготовили памятки, чтобы вам было проще разобраться с тем, как мы работаем, какие консультации расходуют пакет часов (то есть являются платными), а какие – нет. Здесь всё честно и прозрачно.

Когда и для кого доступна консультация?

Наши услуги и официальная поддержка 1С, в том числе использование сервисов 1С:ИТС доступны пользователям с действующим договором ИТС.

Линия консультации 1С-специалистов нашей компании помогает с 8:30 до 17:30 (по московскому времени) в рабочие дни.

Для оказания консультационной поддержки должен быть предоплаченный пакет консультационных часов с минимальным балансом 15 минут.

С какими конфигурациями работаем:

- 1С:Бухгалтерия и 1С:Бухгалтерия государственного учреждения
- 1С:Зарплата и управление персоналом и 1С:Зарплата и кадры государственного учреждения
- 1С:Управление торговлей
- 1С:Розница
- 1С:Управление нашей фирмой
- 1С:Комплексная автоматизация
- 1С:Больничная аптека, 1С:МДЛП
- 1С:Управление автотранспортом
- 1С:Фитнес-клуб
- 1С:Расчёт квартплаты и бухгалтерия ЖКХ и 1С:Учет в управляющих компаниях ЖКХ, ТСЖ и ЖСК
- и другие

Как рассчитывается и оценивается время консультации?

Мы ценим ваше время и свое. Чтобы не возникало вопросов «за что списались минуты», объясняем просто:

- Удаленная помощь (1С-Коннект, TeamViewer, AnyDesk, по телефону) — начинается с момента подключения или начала разговора.
- Выезд к вам — с момента, как мы начали обсуждать вопрос на месте.
- Минимальное время при удаленной консультации - 15 минут, а при выезде - 1 час.
- Округление: мы округляем время в большую сторону с шагом в 15 минут. Например, если помощь заняла 17 минут — спишется 30. Это стандартная практика поддержки 1С.

Важно: в стоимость консультации входит не только работа руками, но и анализ ситуации, поиск решений, проверка вариантов, изучение документации, взаимодействие со смежными техподдержками (Честный Знак, ЕГАИС и др.). Всё это — часть качественной помощи.

Почему время даже на «простои» входят в консультации?

Бывает, кажется, что специалист просто ждет или смотрит на экран. На самом деле в это время он:

- Анализирует регистры и документы, чтобы найти причину ошибки.
- Ждет формирования сложного отчета на вашем компьютере.
- Ищет решение в нормативной базе или документации.
- Воспроизводит ситуацию на своей тестовой базе, чтобы проверить варианты.

Все это — часть процесса решения вашей задачи. Мы фиксируем только реальное рабочее время.

Какие услуги влияют на баланс консультационных часов

- Консультации по работе с функционалом 1С.
- Методические рекомендации по учету.
- Технические вопросы: работоспособность программы, обновления, настройки.
- Разбор нетиповых ситуаций и ошибок.
- Помощь в настройке обмена данными между конфигурациями 1С.
- Диагностика и поиск решений (включая анализ базы, тестирование, поиск в ИТС).
- Составление инструкций для вас.

Какие услуги не влияют на баланс часов

Если у вас есть действующий тариф поддержки 1С (ИТС, КП, или вы работаете в 1С:Фреш), мы помогаем бесплатно:

- Первоначальная настройка сервисов 1С:ИТС.
- Помощь в работе с 1С:Фреш: настройка браузера, тонкого клиента, добавление пользователей, смена пароля.
- Вопросы по 1С-ЭДО: первичное подключение, настройка, смена ответственного, замена сертификата, технические сбои (кроме обмена СЭДО с СФР по больничным и отчетам).
- Первичное подключение 1С-Отчетность, в том числе при переходе от другого партнера.

Обратите внимание: если у вас нет активного тарифа ИТС, то мы поможем его оформить. Для этого сообщите нам на почту info@ms1c.ru

Что специалист делает только с вашего согласия

Мы всегда уважаем ваши границы и спросим разрешения перед тем, как:

- Подключиться к вашему компьютеру удаленно.
- Управлять вашей мышью (вы будете видеть все действия).
- Передать дистрибутивы или обработки на ваш компьютер.
- Скачать копию базы для анализа (потом она будет удалена).

Когда мы не сможем помочь

Мы обязательно скажем «нет» в следующих случаях:

- Вопрос не связан с 1С или требует работы в других системах (СБИС, Контур и т.д.).
- Нужно вводить данные или формировать отчетность без вашего контроля – ответственность за корректность всегда на пользователе.
- Противоречит законодательству или логике программы.

Но у нас есть решение: для ввода данных и подготовки отчетности вы можете обратиться на [направление 1С:БухОбслуживание](#).

Контроль и отчетность

Обеспечиваем полную прозрачность:

- В конце месяца — акт, счет и подробный отчет.
- В любой момент вы можете запросить остаток доступного времени по пакету.

Мы работаем по предоплате. Задачи заранее не оцениваем — начинаем работать с активным пакетом часов, а время фиксируем по факту выполнения задач. По итогу вы видите, какие вопросы решены и сколько времени на это потребовалось.

Хотите разобраться сами?

Мы не против самостоятельности. Вот где можно найти ответы бесплатно:

- 1С:ИТС — официальная база знаний, новости, инструкции. Плюс ИИ-консультант «Напарник».
- «Отвечает аудитор» на сайте its.1c.ru — ответ от экспертов 1С за 7 рабочих дней.
- Наш блог «МастерСофт» — разборы по Бухгалтерии, Зарплате, УНФ, Маркировке, Рознице, ERP и ЖКХ. Пользуйтесь нашими лайфхаками!

Если остались вопросы — мы всегда на связи. Мы хотим, чтобы сотрудничество было комфортным и понятным.

Компания «МастерСофт»

+7 (8332) 2222-44 | info@ms1c.ru | <https://ms1c.ru/>