

Регламент работы группы внедрения ОСП СПФ

2019

Оглавление

1. Общие положения	3
1.1. Термины, используемые в настоящем регламенте	3
1.2. Внутренний трудовой распорядок.....	3
1.3. Внутренние сервисы для ГВ.....	3
1.4. Виды и типы выездных услуг	5
2. Обработка заявки на выезд специалиста.....	7
2.1. Правила формирования карточки встречи в календаре.....	7
2.2. Обработка заявок в системе Контур-Продажи	8
2.3. Обработка заявки на электронной почте	9
3. Подготовка к выезду	10
3.1. Подтверждение встречи.....	10
3.2. Проверка карточки в КП.....	11
3.3. Создание инцидента «Выездная настройка ККТ клиента».....	13
3.4. Формирование закрывающих документов.....	15
3.5. Получение носителя.....	22
4. Встреча с клиентом на выезде	23
4.1. Проверка полномочий обратившегося лица.....	23
4.2. Проверка документов по счетам.....	27
4.3. Передача носителя (опционально, если есть в счете).....	28
4.4. Выпуск ЭП (опционально, если есть в счете).....	28
4.5. Настройка рабочего места	37
4.6. Обучение по продукту	37
4.7. Дополнительные продажи	38
4.8. Подписание закрывающих документов	39
5. После выезда.....	40
5.1. Возврат документов в офис.....	40
5.2. Проверка документов ответственным.....	41
5.3. Работа над ошибками (минусы).....	41

1. Общие положения

Настоящий регламент определяет порядок и правила внутреннего трудового распорядка, требования к документам, рабочие инструменты, порядок и правила оформления заявок, рекомендации по работе специалиста группы. Настоящий регламент распространяется на всех специалистов группы Внедрения с целью обеспечить соблюдение трудовой дисциплины, рационального использования рабочего времени, повысить эффективность организации труда, а также качество предоставляемых продуктов и услуг.

1.1. Термины, используемые в настоящем регламенте

Специалист – Специалист группы внедрения

ГВ – Группа внедрения

РГ ГВ – Руководитель группы внедрения

РОП – Руководитель отдела

ОСП – Отдел сопровождения продаж

ГПП – Группа подготовки поставок

ЭП – Электронная подпись

ОБ – Обслуживающая бухгалтерия

КВ – Календарь внедрения

КП – Контур.Продажи

1.2. Внутренний трудовой распорядок

Рабочий день специалиста с 9:00 до 18:00. По регламенту в течение дня специалист может осуществить четыре выезда к клиенту (в редких случаях пять). Встречи могут быть назначены на время: 11:00, 13:00, 15:00 и 17:00. Если клиенту требуется другое время, то такие встречи согласовываются через РГ ГВ или замещающего РГ. Специалист обязан соблюдать этические нормы поведения и стандарты делового общения, ввести себя корректно, вежливо и доброжелательно по отношению к коллегам, клиентам, не допускать грубости и оскорблений, не использовать ненормативную лексику. Правила к внешнему виду: чистый и опрятный вид, стиль одежды должен быть сдержанным.

1.3. Внутренние сервисы для ГВ

1) Контур.Продажи (КП)

Сервис для работы с клиентами: продажа, продление, сопровождение.

Ссылка входа: <https://sales.kontur.ru/>

[Подробная инструкция](#)

2) Календарь «Внедрение» (КВ)

Сервис используется для формирования заявок и графика встреч с клиентами.

Ссылка входа: <https://sps.skbkontur.ru/spb/Lists/placing/view.aspx>

3) Почта Санкт-Петербургского филиала spf@skbkontur.ru

Общая корпоративная почта для обмена сообщениями с клиентами и менеджерами.

Группа внедрения работает со следующими папками:

ВНЕДРЕНИЕ – Общая папка, куда приходят все письма с темой «Внедрение»

ВНЕДРЕНИЕ ОБ – Подпапка, для заявок по тарифу КЭ ОБ

ТЕХПОДДЕРЖКА – Подпапка для обращений технической поддержки КЭ ОБ

ИНЦ ККТ – Подпапка для инцидентов по направлению ККТ

Подробная инструкция размещена в [Базе знаний ОСП СПФ](#)

4) Контур.Биллинг

Контур.Биллинг - биллинговая система для продаж программных продуктов СКБ Контур. Система позволяет выставять счета, отслеживать оплаты (в том числе по счетам, которые клиент оплатил самостоятельно в онлайн) и выполнять все действия, чтобы клиенты смогли получить всё необходимое для работы с программными продуктами СКБ Контур.

Продукты, с которыми работаем в данной системе: Направление УЦ, Сервис и настройка ККТ, ОФД, Маркет, Контур-Экстерн, Отчет.ру, Контур-Бухгалтерия, Диадок, Закупки.

Ссылка входа: <https://billy-partners.kontur.ru>

[Руководство пользователя на Контур.Инфо](#)

5) Клиент-Сервис

Система Клиент-Сервис предназначена для подключения, продления обслуживания клиентов по системе Контур-Экстерн и другим порталным сервисам, а также позволяет подготовить и распечатать весь комплект документов.

Продукты, с которыми работаем в данной системе: Контур-Экстерн, Эльба, Контур-Фокус, Контур.НДС, Контур-Норматив, Школа Бухгалтера, Школа электронных торгов.

Ссылка входа: <https://cs.kontur.ru>

[Инструкция «Работа с пакетом услуг в системе Клиент-Сервис» на Контур.Инфо](#)

6) Контур.WIC

Инструмент для создания инцидентов (обращений) в службы Контура и доступа к базе знаний.

Ссылка входа: <https://wic.skbkontur.ru>

[Инструкция по работе в сервисе Контур.WIC](#)

7) Кабинет УЦ (КаБУЦ)

Система для работы с ЭП – формирование и проверка форм ЭП, выпуск ЭП.

Ссылка входа: <https://reg.kontur-ca.ru/RC/>

[База знаний Кабинета УЦ](#) (вход по сертификату)

8) Контур.Стафф

Внутренняя социальная сеть компании.

Ссылка входа: <https://staff.skbkontur.ru>

9) Диадок (ДД)

Сервис предназначен для обмена электронными документами через интернет.

Ссылка входа: <https://wiki.diadoc.ru/>

[Инструкция Настройка Диалога и подписание документов](#)

1.4. Виды и типы выездных услуг

ГВ осуществляет выездную настройку по следующим направлениям (видам):

- **Удостоверяющий центр (УЦ)**

Проверка и выпуск цифровых сертификатов, содержащие данные о владельце сертификата и его открытый ключ шифрования. Настройки ПК для корректной работы с торговыми площадками.

Продукты направления: КЭП для информационных услуг (КЭП), КЭП.Росреестр (РР), СМЭВ, ЭП для торгов (ЭП), Контур-Закупки (КЗ), Контур-Спектр (СПЕКТР).

Типы услуг: Курьерская доставка (КУРЬЕР); Бесплатный согласованный выезд (ПРОМО); Выпуск дополнительных сертификатов (ДС); Настройка дополнительного рабочего места (ДРМ).

- **Электронная отчетность (ЭО)**

Проверка и выпуск цифровых сертификатов, содержащие данные о владельце сертификата и его открытый ключ шифрования для работы в программных продуктах компании. Настройка ПК для корректной работы программных продуктов компании и обучение работе в них.

Продукты направления: Контур-Экстерн (КЭ), Контур-НДС (НДС), Контур-Диалок (ДД), Контур-Эльба (ЭЛЬБА), Контур-Бухгалтерия (БК), Контур-Фокус (КФ), Контур-Алко (АЛКО), Контур-Отель (Отель).

Типы услуг: Выпуск дополнительных сертификатов (ДС); Настройка дополнительного рабочего места (ДРМ); Перенос архива отчетности с другого СОС (АРХ); Добавление дочерних организаций в основной компании в рамках обслуживаемой бухгалтерии (ДОЧКИ); Обучение работе в программном продукте компании (ОБУЧ); Курьерская доставка (КУРЬЕР); Бесплатный согласованный выезд (ПРОМО).

- **Электронная отчетность для обслуживаемых бухгалтерий – подвид ЭО**

Проверка и выпуск цифровых сертификатов, содержащие данные о владельце сертификата и его открытый ключ шифрования для работы в программных продуктах компании. Настройка ПК для корректной работы программных продуктов компании и обучение работе в них. По данному направлению выезды к клиенту осуществляются **бесплатно**.

Продукты направления: Контур-Экстерн с тарифом обслуживаемая бухгалтерия (ОБ), Контур-НДС (НДС), Контур-Алко (АЛКО), Росприроднадзор (РПН).

Типы услуг: Выпуск дополнительных сертификатов (ДС); Настройка дополнительного рабочего места (ДРМ); Перенос архива отчетности с другого СОС (АРХ); Добавление дочерних организаций в основной компании в рамках обслуживающей бухгалтерии (ДОЧКИ); обучение работе в программном продукте компании (ОБУЧ); Курьерская доставка (КУРЬЕР); Удаленная техническая помощь (УД).

- **Торговля**

Все виды услуг для работы с контрольно-кассовым оборудованием в рамках компании (регистрация, перерегистрация, снятие с учета и другие услуги), настройка рабочего места кассира, товароведа, руководителя. Проверка и выпуск цифровых сертификатов, содержащие данные о владельце сертификата и его открытый ключ шифрования для работы в программных продуктах компании. Настройка ПК для корректной работы программных продуктов компании и обучение работе в них.

Продукты направления: Контур-Маркет (КМ), Контур-ОФД (ОФД), Сервис и настройка ККТ (ККТ), КЭП.АлкоЕГАИС (ЕГАИС).

Типы услуг: Комплексная настройка КМ и подготовка к эксплуатации одной единицы ККТ (ККТ); Перерегистрация ККТ с заменой ФН (ЗФН); Перерегистрация ККТ без замены ФН (ПЕРЕГ); Регистрация фискализация одной единицы ККТ (РЕГ); Настройка КМ (МАРКЕТ); Снятие с учета одной единицы ККТ (ССУ); Прошивка одной единицы ККТ (ПРОШ); Онлайн прошивка одной единицы ККТ (ОП); Смена загрузчика и прошивки ККТ (СЗ); Инструктаж одного пользователя ККТ по работе КМ (ОБУЧ); Выпуск дополнительных сертификатов (ДС); Настройка дополнительного рабочего места (ДРМ); Курьерская доставка (КУРЬЕР); Бесплатный согласованный выезд (ПРОМО).

- **Негарантийный сервис (НГС) – подвид Торговли**

Осуществление дополнительной поддержки клиентов по услугам сервис и настройка ККТ в случае возникновения сложностей, которые не удалось решить удаленно с помощью технической поддержки и требуется личное присутствие специалиста на месте установки оборудования. В рамках данного направления может производиться выдача подменного оборудования ККТ.

Продукты направления: Контур-Маркет (КМ), Контур-ОФД (ОФД), Сервис и настройка ККТ (ККТ).

Типы услуг: Верификация оборудования клиента (ВЕРИФ), Курьерская доставка оборудования после ремонта (ОКУРЬЕР), Прошивка одной единицы ККТ (ПРОШ), Регистрация и фискализация одной единицы ККТ (РЕГ), Настройка КМ (МАРКЕТ), Снятие с учета одной единицы ККТ (ССУ).

- **Курьерская доставка документов**

В курьерскую доставку входит доставка необходимых документов клиенту, обмен закрывающими документами с клиентом, проверка и выпуск цифровых сертификатов, содержащие данные о владельце сертификата и его открытый ключ шифрования. Курьерская доставка может быть платной и бесплатной. Все

бесплатные доставки предварительно согласовываются с РГ ГВ или замещающим РГ.

Продукты направления: Любой программный продукт компании.

Типы услуг: Курьерская доставка (КУРЬЕР), Бесплатная курьерская доставка (КПРОМО).

2. Обработка заявки на выезд специалиста

Заявки на выезд специалиста могут поступить следующими способами:

1. Автоматическое создание карточки в КП после оплаты счета на выезд или настройку специалиста ГВ.
2. Отправка письма с темой «Внедрение» на общую почту Санкт-Петербургского филиала АО «ПФ «СКБ Контур».
3. Создание карточки верификации в КП менеджером продаж по продукту «Негарантийное обслуживание кассового оборудования».

Все заявки обрабатываются телефонным звонком клиенту для уточнения удобного времени приезда специалиста. Заявки, поступившие до **17:00**, должны быть обработаны РГ или замещающим РГ в течение этого же рабочего дня. Заявки, **поступившие после 17:00**, обрабатываются на следующий рабочий день. Срочные заявки обрабатываются вне очереди. Все встречи с клиентами назначаются на следующий или любой другой рабочий день. После согласования с клиентом даты и времени информация по выезду заносится в КВ, карточка в КП (при ее наличии) с буфера переводится на ответственного специалиста.

2.1. Правила формирования карточки встречи в календаре

Обозначения, используемые в КВ:

Название организации: ЗОНА.ОР.СПЕЦ.ПРОДУКТ/Подвид.ТИП УСЛУГИ

ИНН-КПП: Указываем ИНН-КПП организации, в которую осуществляется выезд. Для КЭ ОБ в данном пункте указывается ИНН-КПП головной организации.

Комментарии: (обязательно для заполнения)

- по порядку ИНН-КПП всех организаций, по которым требуется выпустить ЭП или подготовить документы;
- номера счетов, по которым требуется сформировать закрывающие документы;
- ссылки на карточки в КП;
- далее можно указывать дополнительные комментарии к выезду.

Менеджер, Тип выезда: Не заполняется.

Адрес: Указывается адрес клиента.

Время: Указывается дата и время встречи с клиентом.

Название организации	1РВЛАД КЭ ДС ДРМ
ИНН-КПП	7802599085-780201001
Комментарии	ООО "ГРАНТА" 7802599085-780201001 189225533 https://sales.kontur.ru/activities/e7562cbc-20ee-452e-9c71-9f5073ec280c Встреча состоялась 27.12 Выпустил ЭП и настроил ДРМ Документы сданы на бумаге 15.01 Нурмиев 16.01
Менеджер	
Тип выезда	Первичный
Адрес	7 (953) 341-77-53 Анна Андриянова 89819485590 Офис 633-06-11 Просвещения, Промзона Парнас, ул. Домостроительная д. 4, литера А, пом. 217 БЦ Парнас
Метро	
Дата и время выезда	27.12.2018 15:30

Рис 1. Заявка на выезд специалиста

Расшифровка наименования карточки (название организации):

ЗОНА.0Р.СПЕЦ. ПРОДУКТ/Подвид.ТИП УСЛУГИ

Где:

- **ЗОНА** – территориальная зона, в которой состоится встреча.

Различают три типа зон: **Г** – город, **ПГ** – пригород, **ЛЮ** – Ленинградская область.

С картой разделения зон можно ознакомиться по [данной ссылке](#).

- **0Р** – количество носителей Рутокен, которые необходимо взять с собой на встречу и передать клиенту. Если не требуется брать носитель, то указывается 0Р.
- **СПЕЦ** – имя назначенного специалиста ГВ.
- **ПРОДУКТ/Подвид** – КЭП, ОБ, ККТ, НГС, КЭ, ЭЛЬБА, БК, КУРЬЕР и др.
- **ТИП УСЛУГИ** – ДС, ДРМ, АРХ, ДОЧКИ, ОБУЧ, КУРЬЕР, ПКУРЬЕР, ОКУРЬЕР, НС, ККТ, ЗМФ, РЕГ, ССУ, ПРОШ, ОП, СЗ, МАРКЕТ, ПЕРЕГ, УД, ВЕРИФ, СРОЧНО.

Формировать карточку встречи в КВ может любой сотрудник ОСП при обращении клиента и специалист по сопровождению продаж отдела по работе с корпоративными клиентами (ОРКК).

2.2. Обработка заявок в системе Контур-Продажи

В течение часа после оплаты по счетам 0440 и 3761 СЦ в CRM Контур.Продажи создается карточка поставки. Новые поставки автоматически назначаются на буферных пользователей в соответствующих командах (группах) в соответствии с [Регламентом работы ОСП в CRM Контур-Продажи](#).

Специалисты и РГ с правами руководителя команды ежедневно 2 раза в день (до 10:00 и до 15:00) распределяют новые предложения с буфера на специалистов ОСП.

Специалисты ГПП, ГСП, если требуется внедрение, назначают предложения на поставки на Буфер внедрения.

Специалист с правами руководителя команды Внедрения (РГ ГВ или замещающий РГ) распределяет новые поступившие предложения по внедрению с буферного пользователя на специалистов своей группы ежедневно после согласования услуги с клиентом в течение 2-х часов с момента поступления заявки.

В разделе **Карточки** РГ открывает представление «Новые поставки», фильтрует список по менеджеру **Буфер Внедрения**, либо открывает все поставки Буфера в разделе РГ ГВ, сортирует карточки по ИНН, если по одному ИНН есть несколько карточек на разные продукты одной группы, назначает их на одного специалиста группы. (Рис 2. Смена ответственного в карточке КП)

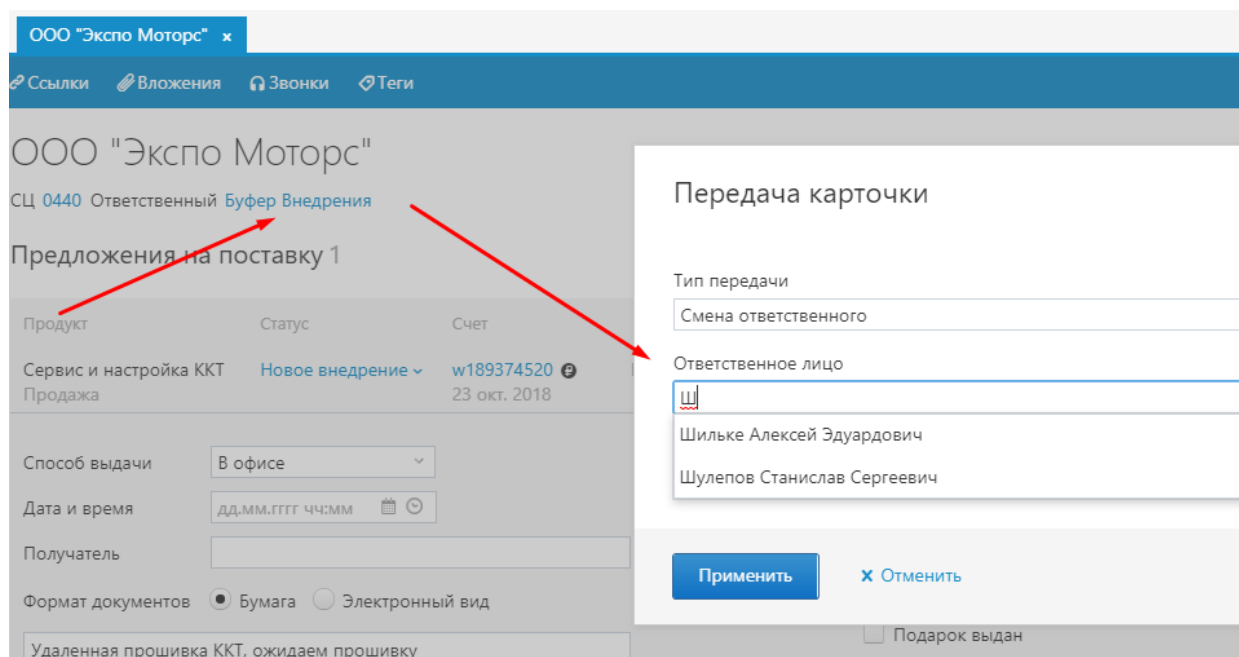


Рис 2. Смена ответственного в карточке КП

2.3. Обработка заявки на электронной почте

РГ или замещающий РГ ежедневно проверяет входящую почту spf@skbkontur.ru в следующих папках: **ВНЕДРЕНИЕ, ВНЕДРЕНИЕ ОБ, ТЕХПОДДЕРЖКА И ИНЦ ККТ**. Все входящие письма должны быть взяты в работу в течение 2-х часов после их поступления. Срочные заявки обрабатываются сразу вне очереди.

Письмо, взятое в работу, отмечается «флажком важности» и цветовой категорией ответственного специалиста или РГ (Рис 3. Статус взятого в работу письма).



Рис 3. Статус взятого в работу письма

После обработки заявки на письмо необходимо ответить и указать детали договоренностей с клиентом, после чего «флажок важности» переводится в режим – «выполнено» (Рис 4. Статус отработанного письма).



Рис 4. Статус обработанного письма

Обработанные заявки «перекидываются» в папку «готово» (Рис 5. Обработанные письма).

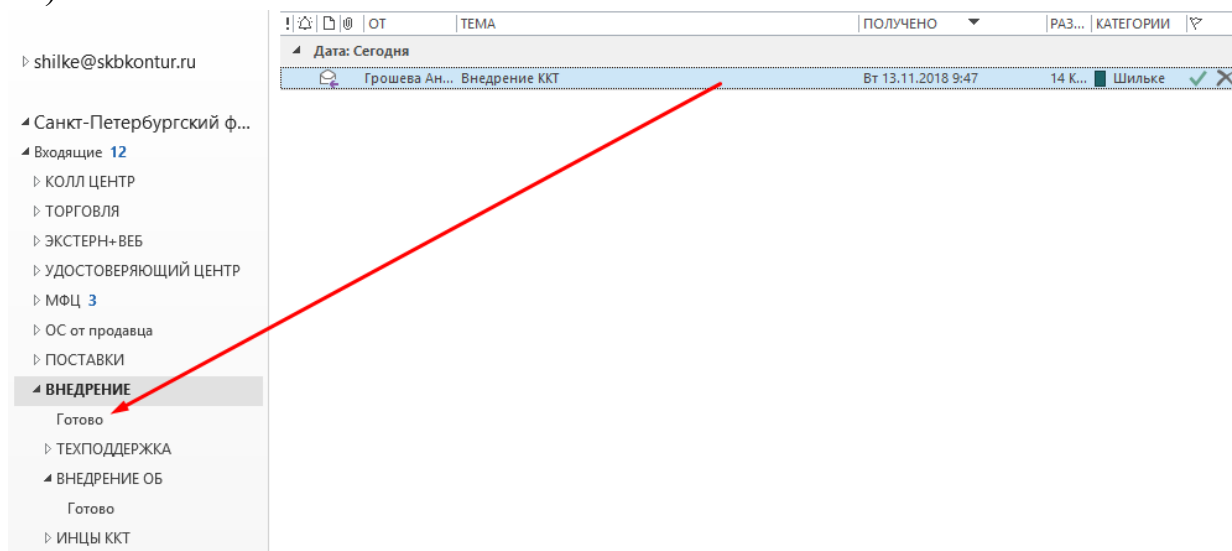


Рис 5. Обработанные письма

При возникновении задвоений (есть карточка в КП и письмо на почте) нужно проверить, есть ли карточка встречи в календаре «Внедрения», и если есть, то проверить комментарий.

Если выезд согласован и назначен по карточке в КП, то письмо на почте отметить как выполненное без присвоения категории, перенеся его в папку «Готово».

Если выезд согласован и назначен по заявке из почты, то карточку в КП переназначить на нужного специалиста.

Если карточки встречи в КВ нет, то обработать заявку в КП, а заявку в почте отметить как выполненную без присвоения категории, перенеся ее в папку «Готово».

3. Подготовка к выезду

3.1. Подтверждение встречи

Заранее (с вечера предыдущего или в начале текущего рабочего дня) специалисту необходимо ознакомиться с расписанием своих встреч в КВ. Открыть каждую карточку встречи со своим именем и проверить все необходимые условия для осуществления выезда к клиенту:

- наличие оплат по всем счетам, которые указаны в карточке встречи;
- статус формы в КаБУЦ, если предполагается выпуск ЭП на месте у клиента;
- выдачу носителя при выпуске ЭП;
- требуется ли брать с собой «Фискальный накопитель» (только для услуг ККТ).

Созвониться с клиентом для подтверждения следующей информации:

- Время и дата встречи (если специалист приехал на место встречи без предварительного звонка и клиента не оказалось на месте – специалисту данный выезд не засчитывается).
- Возможность подписания закрывающих документов в ДД или на бумаге. Для подписания в ДД требуется уточнить наличие ЭП.
- При получении третьей стороной ЭП или ФН уточнить наличия доверенности на получения ЭП или ФН.
- Наличие ЭП для доступа в ЛК ФНС, доступ к интернету и ПК, к которому подключена ККТ (только для услуг ККТ).

Если все условия соблюдены, то специалист указывает комментарий в карточке встречи в КВ о том, что встреча подтверждена, дублируя информацию в карточку в КП. Если есть условия, по которым выезд не может быть осуществлен, то попытаться решить вопрос на месте (создать форму, ускорить проверку формы и т.д.) или перенести встречу самостоятельно, договорившись с клиентом на удобное время и дату. Перенеся выезд, необходимо поставить комментарий в карточке встречи в КВ, указав причины, дублируя информацию в карточку в КП.

В случае, если указанное в КВ контактное лицо не отвечает на звонки в течение 40 минут, выезжать на место встречи не требуется, в данном случае обязательно необходимо внести соответствующий комментарий в карточку встречи, указав количество попыток дозвона. В карточку в КП продублировать информацию и передать РГ или замещающему РГ.

Указывать комментарии о проделанных действиях обязательное условие при работе с заявками в КВ, с карточками в КП и счетами в биллинговых системах. Это важно для понимания ситуации о проделанной работе по счетам, стадии работы с клиентом и консультаций другими группами/службами в случае обращений клиентов.

3.2. Проверка карточки в КП

По ИНН или номеру счета находим карточку в КП, которая уже должна быть назначена на ответственного специалиста внедрения в соответствии с заявкой в КВ. Если нет карточки со своим ФИО, то проверить ее наличие на другом специалисте внедрения или сопровождения, а также на буфере внедрения. Если карточка поставки закреплена за другим специалистом, то необходимо сменить ответственного на себя, уведомив об этом специалиста, и вести карточку до оказания услуги клиенту.

У предложений на поставку есть набор статусов, из которых для ГВ актуальные: **«Новое внедрение»**, **«Внедрение в работе»**, **«Внедрение завершено»**, **«Отказ в выдаче»**. (Рис 6. Статус карточки КП).

Все карточки, которые переводятся с буферного пользователя на специалиста будут со статусом **«Новое внедрение»**.

После подтверждения специалистом встречи с клиентом и заполнения всей необходимой информации в предложении на поставку, статус меняется на «**Внедрение в работе**».

После выезда и завершения работ у клиента проставляется статус «**Внедрение завершено**».

В случае отказа клиентом от услуги предложение на поставку в статусе «**Отказ в выдаче**» и с соответствующим комментарием возвращается в сопровождение на один из буферов в зависимости от продукта: Буфер ГСП Веб, Буфер ГСП УЦ, Буфер ГСП Торговля.

The screenshot displays the KPP (Kartochka Podpiska) interface. At the top, there is a blue navigation bar with icons for 'Ссылки', 'Вложения', 'Звонки', and 'Теги'. Below this, the header shows 'ООО "АЙТИ ПРОФЕССОР"' and 'СЦ 0440 Ответственный Шильке Алексей Эдуардович'. The main section is titled 'Предложения на поставку 1'. A dropdown menu is open, showing various status options: 'Новая поставка', 'Новое внедрение', 'Внедрение в работе' (highlighted with a red underline), 'Подготовка поставки', 'Поставка готова', 'Выдана клиенту', 'Отказ в выдаче' (highlighted with a red underline), 'Документооборот завершен', 'Передано на внедрение', 'Внедрение завершено' (highlighted with a red underline), and 'Отказ'. The background shows a form with fields for 'Продукт' (Сервис и настройка ККТ, Продажа), 'Способ выдачи' (В оф), 'Дата и время' (20.11), 'Получатель' (141), 'Формат документов' (Бу), and 'Комментарий'. There are also buttons for 'Сохранить' and 'Сохранить'.

Рис 6. Статусы предложений в КП

В предложении на поставку обязательно должны быть заполнены следующие параметры (Рис 7. Заполненная карточка КП):

- **Способ выдачи** – «Доставка», если осуществляется выезд к клиенту, «Офис», если настройка происходит в офисе.
- **Дата и время** – Указывается фактическое время встречи с клиентом.
- **Адрес доставки** – Адрес встречи с клиентом.
- **Получатель** – Номер телефона ответственного со стороны клиента.
- **Поставить индикаторы** – «Нужно внедрение» и указать адрес. Если курьерский выезд, то данный индикатор не ставится.

Продукт	Статус	Счет	Сертификаты	Организация
Сервис и настройка ККТ Продажа	Внедрение в ра...	w189339896 14 сент. 2018	Нет форм в счете	Воробьев Сергей Вячеславович 781625490400

Способ выдачи: Доставка
Дата и время: 25.09.2018 0:00
Адрес доставки: Ул. Пушкинская 10
Метро доставки:
Получатель: Алена 8 921 894 95 99
Формат документов: ☒ Бумага ☐ Электронный вид
Комментарий:

Город:
Адрес офиса:
Ячейка: Забронировать
Подарок:
☐ Подарок выдан
☒ Нужно внедрение
Адрес внедрения: Ул. Пушкинская 10

Рис 7. Заполненная карточка КП

3.3. Создание инцидента «Выездная настройка ККТ клиента»

При осуществлении выездной или офисной настройки по направлению «Торговля» с настройкой ККТ необходимо создавать инцидент в **Контур.WIC**, привязывая его к знанию **7888**.

Для создания инцидента войдите в **Контур.WIC** и нажмите на кнопку «Создать инцидент» (Рис 8. Создание инцидента в Контур.WIC).

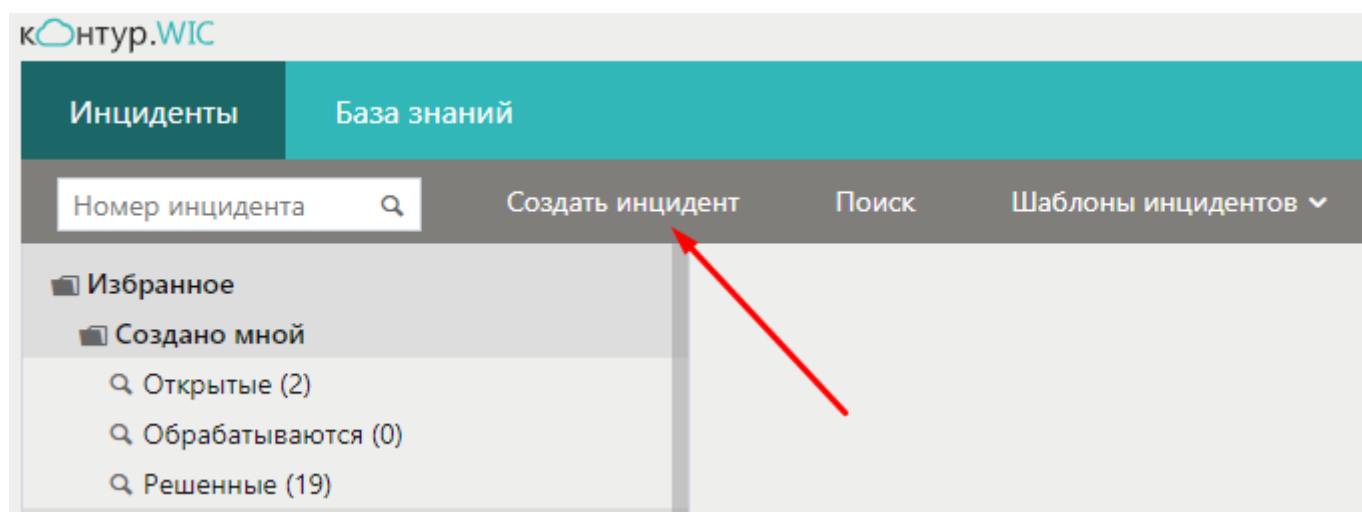


Рис 8. Создание инцидента в Контур.WIC

В открывшейся форме заполняются следующие параметры (Рис 9. Заполнение инцидента):

- **ИНН-КПП** компании.
- **Категория обращения** – Технические вопросы.
- **Тип вопроса** – Услуги внедрения ККТ (только для филиалов).
- **Номер счета** - Номер счета, по которому оказывается услуга.
- **Номер СЦ** – 0440.
- **Тип обращения** – Настройка ККТ (знание 7888).
- **Производитель ККТ** – указать тип производителя (типы бывают: АТОЛ, ВИКИ-ПРИНТ, МСПОС, ШРИХ-М, ЭВОТОР).
- **Количество ККТ** (шт).

- **Оказываемые услуги** – выбрать услугу из списка.
- **Форма «Ход решения»**, где описать предоставленные услуги по настройке ККТ и указать адрес. Вложить требуемые документы (1).

★ Новый инцидент ✕

Сохранить Сохранить как шаблон Сохранить и закрыть

Выездная настройка ККТ клиента

Создал(а): Шильке Алексей Эдуардович 20.01.2019 15:03 код СЦ 0440

7802483309-780201001 Диагностика (0) ▾

Добавить контакт абонента

Статус: Открыт Отдел: Ответственный: Шильке Алексей Эдуардов ▾

Категория обращения: Технические вопросы ▾

Тип вопроса: Услуги внедрения ККТ (только ▾

Номер счета: w1893110696

Номер СЦ (откуда обращение): 0440

Тип обращения: Настройка ККТ (знание 7888: ▾

Производитель кассы / модель: Атол

Ход решения: Файлы (0) Шаблоны решения ▾ Вложить файлы

Кассу зарегистрировал, обучение провел, документы приложил.
Адрес точки: Ул. Варшавская 3, Парикмахерская на первом этаже.

1

Количество ККТ

1

Город и область

(в поле Решение прописать адрес клиента)

Оказываемые услуги

Регистрация и фискализация од
Комплексная настройка Контур.
Настройка сервиса Контур.Марк
Касса в автономном режиме

Для решения вопросов по официальным письмам выбирайте тип вопроса «Официальные подтверждения». Для решения вопросов по отзыву сертификата выбирайте тип вопроса «Отзыв сертификата».

Рис 9. Заполнение инцидента

Требования к дополнительным документам отчетности по настройке ККТ описаны в знании [7888](#).

3.4. Формирование закрывающих документов

Закрывающие документы могут быть предоставлены клиенту как в бумажном виде, так и в электронном через ДД.

Формирование закрывающих документов осуществляется в биллинговых системах (Контур.Биллинг и Клиент-Сервис) по оплаченным счетам.

3.4.1. Формирование закрывающих документов в Контур.Биллинг

Поиск в данном сервисе происходит либо по ИНН-КПП организации, либо по номеру счета. Поиск по ИНН-КПП выдаст вам информацию по организации в целом, в таком случае надо найти требуемые счета, по которым специалист оформляет выезды к клиенту.

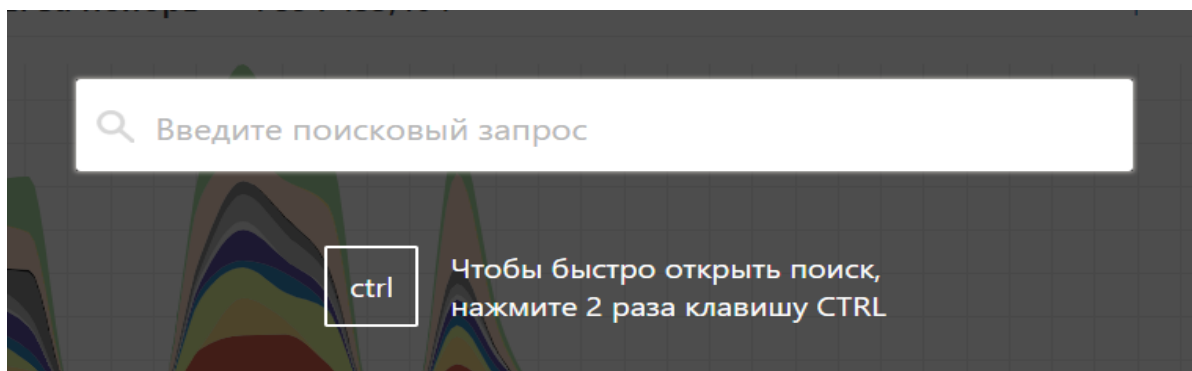


Рис 10. Поиск в Контур-Биллинг

Открываем необходимый счет, и если клиент выбрал бумажный вид закрывающих документов, то формируем их через кнопку «Напечатать документы», если в электронном виде, то отправляем их в ДД через кнопку «Отправить через ДД» (Рис 11. Способы формирования документов).

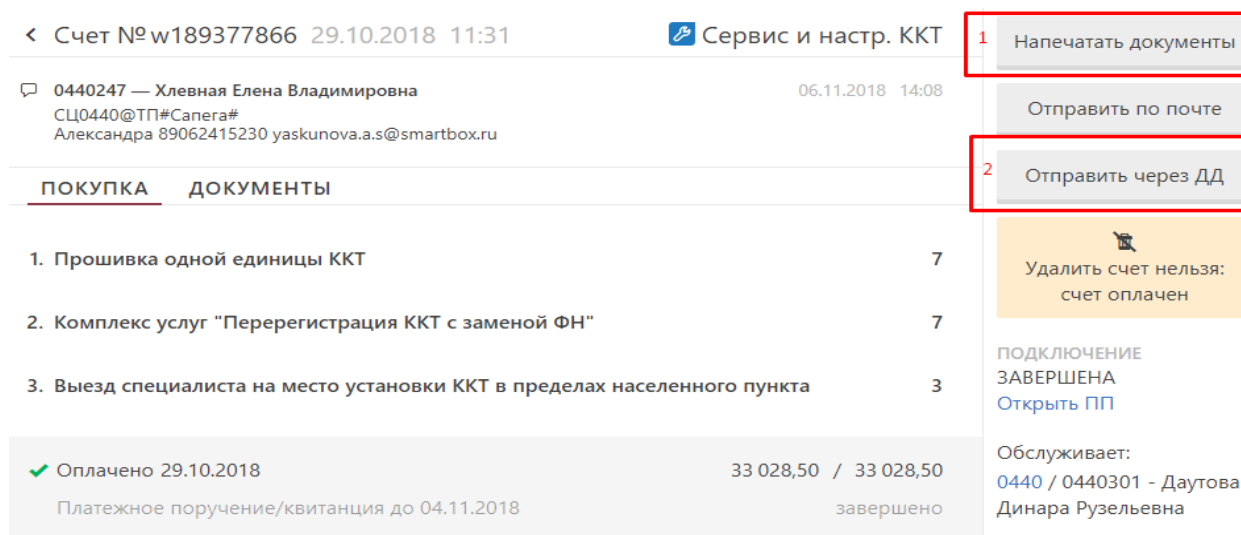


Рис 11. Способы формирования документов

Кроме закрывающих документов по счету могут быть сформированы договор, дополнительное соглашение, спецификация при продлении.

Если документы сформированы, то их необходимо подписать с клиентом либо в бумажном варианте, либо в электронном через ДД.

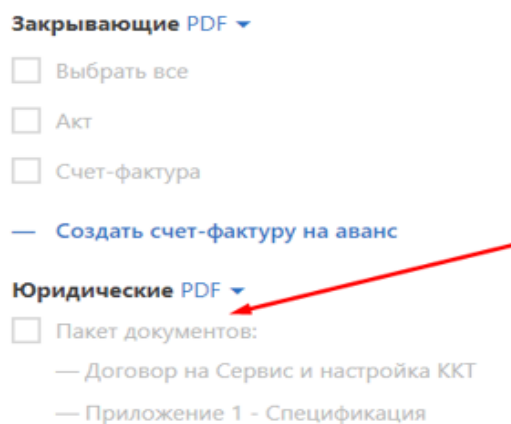


Рис 12. Печать договора

3.4.2. Формирование закрывающих документов в Клиент-Сервисе

Поиск в данном сервисе происходит либо по ИНН организации, либо по номеру счета.

Поиск по ИНН:

Выбираем пункт меню «Клиенты» далее из списка «Подчинённых СЦ + текущий» (Рис 13. Поиск по ИНН).

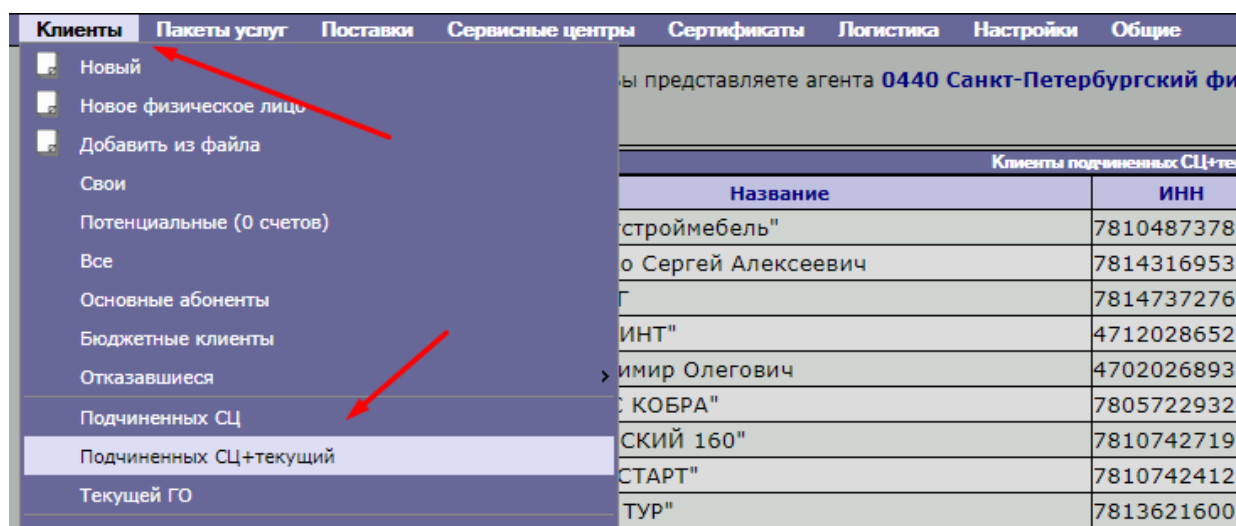


Рис 13. Поиск по ИНН

Под списком клиентов в фильтре вводим ИНН организации и нажимаем кнопку «Применить» (Рис 14. Ввод ИНН)

Клиенты Пакеты услуг Поставки Сервисные центры Сертификаты Логистика Настройки Общие

Добро пожаловать, Шильке Алексей Эдуардович. Вы представляете агента 0440 Санкт-Петербургский филиал АО "ПФ "СКБ Контур" (Альфа-Банк)

Код	СЦ	Название	ИНН	КПП	Р
0440	Санкт-Петербургский филиал	ООО "Проектстроймебель"	7810487378	781001001	78
0440	Санкт-Петербургский филиал	ИП Кравченко Сергей Алексеевич	781431695334		78
0440	Санкт-Петербургский филиал	АЛЪЯНС ТОРГ	7814737276	781401001	78
0440	Санкт-Петербургский филиал	ООО "ЧЕКПОИНТ"	4712028652	471201001	47
0440	Санкт-Петербургский филиал	Шешин Владимир Олегович	470202689357		47
0440	Санкт-Петербургский филиал	ООО "ОО "АС КОБРА"	7805722932	780501001	78
0440	Санкт-Петербургский филиал	ООО "ЛЕНИНСКИЙ 160"	7810742719	781001001	78
0440	Санкт-Петербургский филиал	ООО "СТРОЙСТАРТ"	7810742412	781001001	78
0440	Санкт-Петербургский филиал	ООО "ИГОРА ТУР"	7813621600	781301001	78
0440	Санкт-Петербургский филиал	ИП Пелсис Аркадий Аркадьевич	783802678710		78
0440	Санкт-Петербургский филиал	ООО "МАЛЫЙ ФЛОТ"	7801654551	780101001	78
0440	Санкт-Петербургский филиал	ДЕВЯТОВ ЛЕОНИД ВАЛЕРИЕВИЧ	360700606523		36
0440	Санкт-Петербургский филиал	МАКСИМОВ ГЕННАДИЙ СЕРАФИМОВИЧ	480402591443		48
0440	Санкт-Петербургский филиал	КОВЯЗИНА ТАТЬЯНА ВЯЧЕСЛАВОВНА	363202512684		36
0440	Санкт-Петербургский филиал	МОШЕНСКАЯ ПОЛИНА ФЕЛИКСОВНА	366231362968		36

Страницы: —|→ **Ввод ИНН** 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

По 15 записей на страницу. Показать

Фильтр: По столбцу: ИНН = (равно) Применить Отменить

Расширенный фильтр

Рис 14. Ввод ИНН

Если ИНН введен корректно и компания была заведена в КС, то поиск даст результат. Для перехода в организацию нужно двойным кликом нажать на название организации. (Рис 15. Результат поиска)

Клиенты Пакеты услуг Поставки Сервисные центры Сертификаты Логистика Настройки Общие

Добро пожаловать, Шильке Алексей Эдуардович. Вы представляете агента 0440 Санкт-Петербургский филиал АО "ПФ "СКБ Контур" (Альфа-Банк)

Код	СЦ	Название	ИНН	Р
2377	Обособленное подразделение АО "ПФ "СКБ Контур" в г. Рязань	ООО "ПИ"ТРАНСДОРПРОЕКТ"	4345473196	4

Страницы: —|→ 1

По 15 записей на страницу. Показать

Фильтр: 4345473196 По столбцу: ИНН = (равно) Применить Отменить

Рис 15. Результат поиска

В карточке клиента в строке «Счета» найти требуемый счет, для работы с которым нажмите на номер счета и перейдите в пакет услуг. (Рис 16. Выбор счета)

Сертификаты					
Поставки					
Счета					
№ счёта	Дата	Продукт	Сумма	Оплачено	
1804406091	05.07.2018 15:59:00	Контур-Экстерн	5 000,00	5 000,00	06
Страницы — —					1
По 15 записей на страницу. Показать					
Фильтр: По столбцу: № счёта = (равно) Применить Отменить					
Расширенный фильтр					
Договоры					

Рис 16. Выбор счета

Поиск по счету:

В пункте меню «Пакеты услуг» из списка выбираем «Поиск счетов» (Рис 17. Поиск по счету).

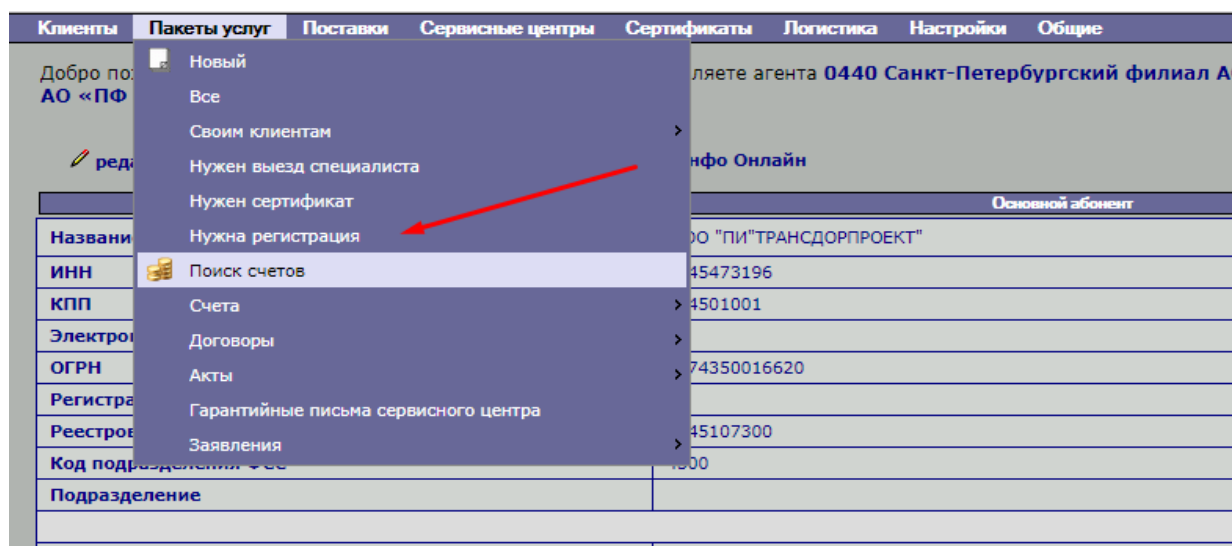


Рис 17. Поиск по счету

В открывшемся окне поиска вводим номер счета и переходим в него по ссылке номера (Рис 18. Переход в счет).

Главная Шильке Алексей Эдуардович Санкт-Петербургский филиал АО "ПФ "СКБ Ко

Моя головная организация Подчиненные сервисные центры Мой сервисный центр Мои счета

Все счета

Неоплаченные

Без оплаты

Частично оплаченные

Безвозмездные

Оплаченные

Без отгрузки

С отгрузкой

Отгруженные

1804406091

Найти

Счет

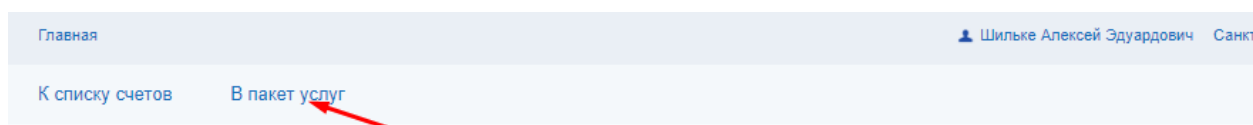
ООО "ПИ"ТРАНСДОРПРОЕКТ" (4345473196-434501001)
№ 1804406091

Всего 1 счет

Регион	Сервисный центр	Продукт	Выставлен
78	Санкт-Петербургский филиал	Контур-Экстерн	5 000,00 Р 05.07.2018

Рис 18. Переход в счет

Далее переходим в пакет услуг (Рис 19. Переход в пакет услуг).



Главная Шильке Алексей Эдуардович Санкт

К списку счетов В пакет услуг

Счет № 1804406091 от 05.07.2018 Отправить че

Клиент ООО "ПИ"ТРАНСДОРПРОЕКТ" (4345473196-434501001)

Продукт Контур-Экстерн

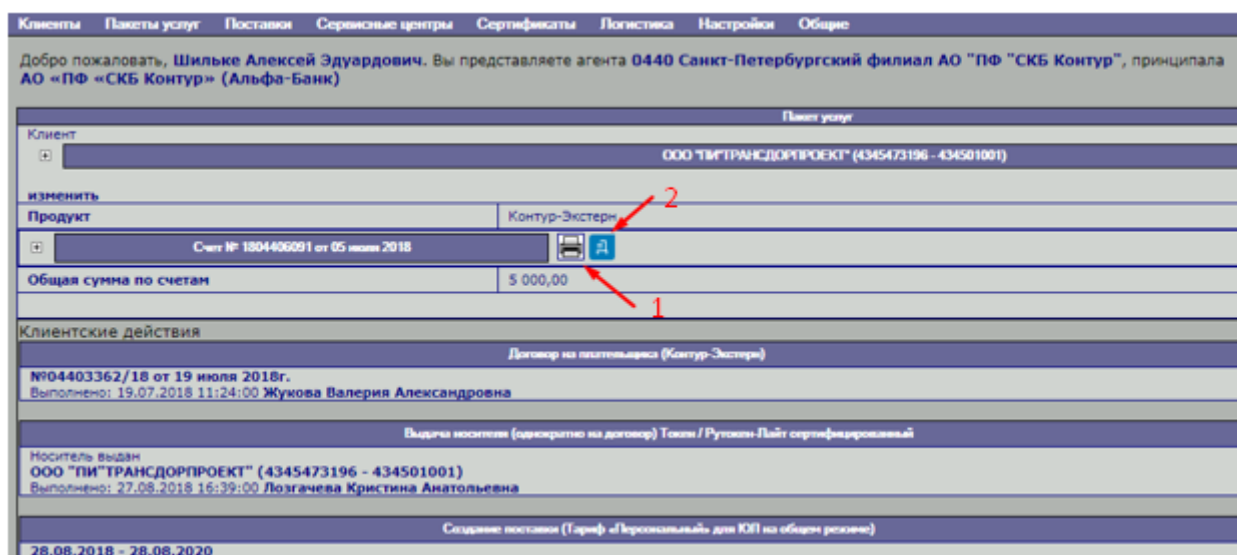
Тип счета Право использования программы

Название	Цена	Кол-во	Стоимость	НДС	Оплата	Отгрузка
Право использования программы для ЭВМ «Контур-Экстерн» по тарифному плану «Персональный» на 2 года для ЮЛ на общей системе налогообложения, с применением встроенных в сертификат СКЗИ «КриптоПро CSP»	4 000,00	1	4 000,00		4 000,00	4 000,00
Услуги абонентского обслуживания по тарифному плану «Персональный» на 2 года для ЮЛ на общей системе налогообложения	1 000,00	1	1 000,00	152,54	1 000,00	1 000,00
Итого			5 000,00	152,54	5 000,00	5 000,00

Рис 19. Переход в пакет услуг

Формирование закрывающих документов на бумаге

Если закрывающие документы уже сформированы, то рядом со строкой счета выбрать иконку с печатью (номер 1 на рис.20). Если не сформированы, то сначала необходимо добавить отгрузку.



Клиенты Пакеты услуг Поставки Сервисные центры Сертификаты Логистика Настройки Общее

Добро пожаловать, Шильке Алексей Эдуардович. Вы представляете агента 0440 Санкт-Петербургский филиал АО "ПФ "СКБ Контур", принципала АО «ПФ «СКБ Контур» (Альфа-Банк)

Пакет услуг

Клиент ООО "ПИ"ТРАНСДОРПРОЕКТ" (4345473196 - 434501001)

изменить

Продукт Контур-Экстерн

Счет № 1804406091 от 05 июля 2018

Общая сумма по счетам 5 000,00

Клиентские действия

Договор на поставку (Контур-Экстерн)

№04403362/18 от 19 июля 2018г.
Выполнено: 19.07.2018 11:24:00 Жукова Валерия Александровна

Выдача носителя (однократно на договор) Токен / Рутокен-Лайт сертифицированный

Носитель выдан
ООО "ПИ"ТРАНСДОРПРОЕКТ" (4345473196 - 434501001)
Выполнено: 27.08.2018 16:39:00 Лозгачева Кристина Анатольевна

Создание поставки (Тариф «Персональный» для ЮЛ на общей системе)

28.08.2018 - 28.08.2020

Рис 20. Выбор способа отправки документов

В открывшемся окне указать необходимые документы, выбрать в дополнительных параметрах «на чистом листе», «печать в формате PDF» и вывести на печать через кнопку «Печатать» (Рис 21. Печать документов).

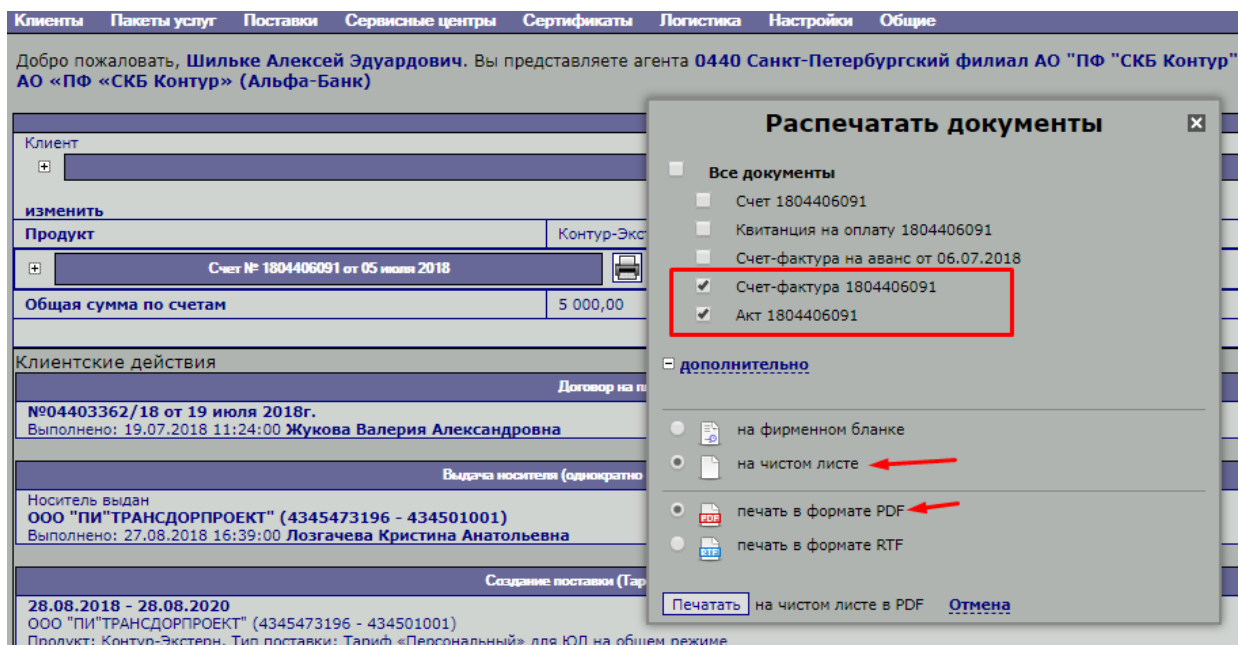


Рис 21. Печать документов

Формирование закрывающих документов в электронном виде

Для отправки документов в электронном виде следует выбрать иконку с буквой Д (номер 2 на рис.20). В открывшемся окне указать документы и отправить их клиенту с помощью кнопки «Отправить» (Рис 22. Отправка документов в ДД).

Главная ← На предыдущую страницу

ЭДО по пакету услуг

Клиент: 7841077580-784101001 ООО "ЕДИНЫЙ ПОДРЯДЧИК"

Отправитель: АО «ПФ «СКБ Контур» (Альфа-Банк) Подписант: АО " ".

Получатель: ООО "ЕДИНЫЙ ПОДРЯДЧИК"

Подразделение: Головное подразделение (ГП)

☒ **Счет №1904410677 от 17.01.2019**

☒ **Акт №1904410677 от 20.01.2019**

☒ **Счет-фактура №1904410677 от 20.01.2019**

Рис 22. Отправка документов в ДД

Если в пакете услуг сформирован договор, дополнительное соглашение или спецификация при продлении, то их необходимо подписать с клиентом. Если система позволяет отправить в ДД, то подписываем в электронном виде, если нет, то на бумаге.

Для печати договора в разделе «Договор» нужно нажать на кнопку «Печатать» (Рис 23. Печать договора).

Добро пожаловать, Шильке Алексей Эдуардович. Вы представляете агента 0440 Санкт-Петербургский филиал АО "ПФ "СКБ Контур", принципала АО «ПФ «СКБ Контур» (Альфа-Банк) Потенциальные продажи: 56 57:04

Пакет услуг

Клиент: ООО ТМТРАНСДОРПРОЕКТ (4345473196 - 434501001)

изменить

Продукт: Контур-Экстерн

Счет № 1894406091 от 05 июля 2018 редактировать

Общая сумма по счетам: 5 000,00

Клиентские действия

Договор на поставку (Контур-Экстерн)

№04403362/18 от 19 июля 2018г. Печатать Отправить через Диадок

Выполнено: 19.07.2018 11:24:00 Жукова Валерия Александровна

Выдача носителя (связанно на договор) Token / Рутокен-Пайт сертифицированный 1804406091

Носитель выдан ООО ТМТРАНСДОРПРОЕКТ (4345473196 - 434501001) Выполнено: 27.08.2018 16:39:00 Лозгачева Кристина Анатольевна

Рис 23. Печать договора

В открывшемся окне в дополнительных параметрах выбрать «на чистом листе» и нажать на кнопку «Печатать». (Рис 24. Выбор параметров).

ООО ТМТРАНСДОРПРОЕКТ (4345473196 - 434501001)

редактировать

Договор

дополнительно

на фирменном бланке

на чистом листе

Печатать на чистом листе в Excel Отмена

Печатать Отправить через Диадок

Рис 24. Выбор параметров

Подготовленные печатные документы требуется подписать у сотрудника группы ГПП, имеющего доверенность на право подписи, и проставить печать для документов (Рис 25. Подписанный документ).

№	наименование
1	Пакет услуг «Регистрация и фискализация одной единицы»

Всего на сумму: две тысячи сто рублей 00 коп.
В том числе НДС (18%): 320 р. 34 коп.

Экземпляр ООО «Контур НТТ» отправить по адре Гельсингфорсская ул, 2А, эт 5 – Санкт-Петербург 334-04-73

ИСПОЛНИТЕЛЬ
уполномоченное лицо
М.П. К.А. Лозгачева

Рис 25. Подписанный документ

3.5. Получение носителя

СКБ Контур своим клиентам для хранения и выпуска сертификата предлагает защищенные носители Рутокены ([описание носителей на сайте производителя](#)).

В биллинговых системах по счетам нужно проверять наличие Рутокена и выполнять необходимые действия.

В Клиент-Сервисе в пакете услуг в строке «Выдача носителя» нажать кнопку «Выполнить» (Рис 26. Выдача носителя в Клиент-Сервис).

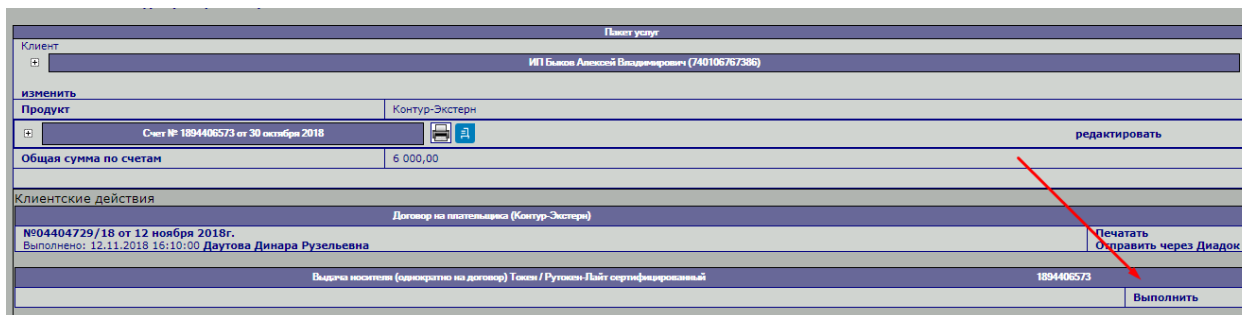


Рис 26. Выдача носителя в Клиент-Сервис

В Контур.Биллинге в счете во вкладке «Токены» нажать кнопку «Выдать» (Рис 27. Выдача носителя в Контур.Биллинг).

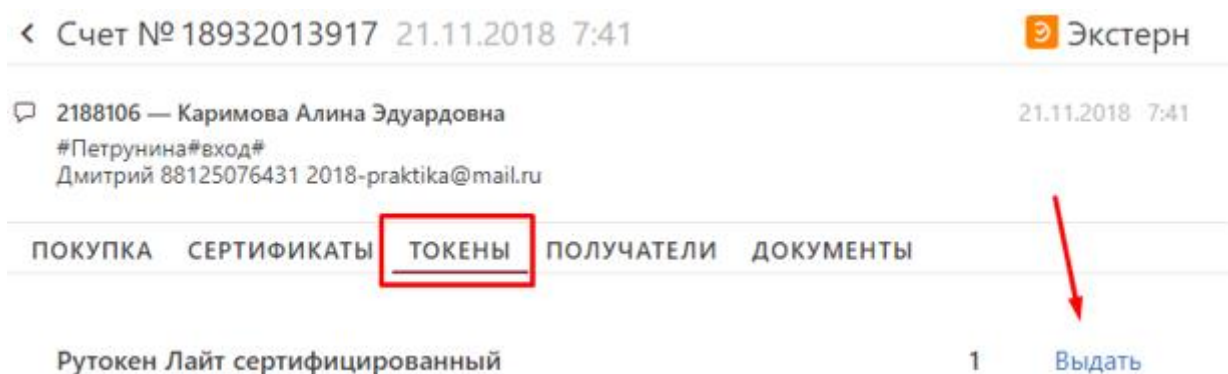


Рис 27. Выдача носителя в Контур.Биллинг

После выполнения действий в биллингах взять носитель Рутокен в ГПП и записать информацию в журнал учета носителей (Рис 28. Журнал учета носителей).

В журнале заполняются следующие поля:

№ пп – порядковый номер по журналу;

Регистрационный (учетный) номер носителя – серия носителя;

Вид носителя/Тип носителя и его емкость – номер носителя;

Дата поступления – фактическая дата взятия носителя;

Расписка в получении (ФИО дата, подпись) – фамилия и инициалы сотрудника;

Расписка в обратном получении (ФИО дата, подпись) – подпись сотрудника;

Отметка передачи (адресат, дата, ФИО перед.) – имя сотрудника;

Примечание/ИНН организации – ИНН компании, которой принадлежит носитель.

N ПП	Регистрационный (учетный) номер носителя	Вид носителя/Тип носителя и его емкость	Дата поступления	Расписка в получении (ФИО дата, подпись)	гашетка в обратном получении (ФИО дата, подпись)	Место хранения	Дата и номер акта об уничтожении	Отметка передачи (адресат, дата, ФИО перед.)	Примечание/ИНН организации
1	664K09874	000000000	14.08.18	Иванов И.И.	Иванов И.И.			Иванов И.И.	47000000
2	664K1127	000000000	14.08.18	Иванов И.И.	Иванов И.И.			Иванов И.И.	47000000
3									
4									

Рис 28. Журнал учета носителей

Затем отметить выдачу носителя в [Файле учета носителей](#).

На пересечении даты оформления носителя и своего имени указывается количество Рутокенов, соответствующее бумажному журналу (Рис 29. Файл учета носителей).

1		Пушкинская																				
2	ФИО	Оксана			Кристина			Света			Аня			Наташа			Саша			Стас		
3	Тип	РЛС	2.0	Проч	РЛС	2.0	Проч	РЛС	2.0	Проч	РЛС	2.0	Проч	РЛС	2.0	Проч	РЛС	2.0	Проч	РЛС	2.0	Проч
4	1 февр.	9	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
5	2 февр.	14	0	0	9	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	5 февр.	0	0	0	12	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	6 февр.	0	0	0	19	0	0	0	0	0	34	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0

Рис 29. Файл учета носителей

Виды носителей:



Рутокен Лайт
сертифицированный (РЛС)



Рутокен ЭЦП 2.0.



Джакарта (ГОСТ или ЛТ)

4. Встреча с клиентом на выезде

Если специалист не успевает прибыть к клиенту к назначенному времени, он обязан предупредить его минимум за 30 минут до встречи.

4.1. Проверка полномочий обратившегося лица

Перед оказанием услуг и выпуском ЭП необходимо удостоверить личность обратившегося лица.

1) Владелец сертификата (тот, чье имя указано в заявке на сертификат).

Если на встрече присутствует тот сотрудник, на чье имя выпускается сертификат, то дополнительная проверка полномочий не требуется. Проверяем документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2) Руководитель ЮЛ / ИП, в котором работает будущий владелец сертификата.

Если на встрече присутствует руководитель организации (ЮЛ) или ИП, у которых работает будущий владелец сертификата (например, выпускают сертификат на бухгалтера), необходимо убедиться, что обратившееся лицо, действительно, является руководителем организации / ИП, для которых выпускается сертификат.



Сведения об организации (наименование, ИНН-КПП, адрес) указаны в окне заявки на сертификат.

Для проверки полномочий обратившегося лица требуются:


- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- выписка из ЕГРЮЛ / ЕГРИП на организацию/ИП.

Выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП уже загружена в заявку в раздел Скан-копии документов.

Рис 30. Заявка на сертификат в КаБУЦ

Нажмите на ссылку с названием документа (Рис 30) и проверьте, действительно ли обратившееся лицо является руководителем организации (Рис 31).

Рис 31. Проверка руководителя в ЕГРЮЛ

Если значка  нет, значит, заявитель для подготовки заявки предоставлял выписку из ЕГРЮЛ/ЕГРИП в бумажном виде, и в заявке будут загружены скан-копии страниц бумажной выписки. В этом случае руководитель должен предоставить специалисту для проверки оригинал или копию выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП на бумаге.



Бумажная выписка из ЕГРЮЛ / ЕГРИП предоставляется полностью. Проверьте соответствие данных со скан-копий с данными страниц бумажной выписки.

Убедитесь, что ФИО в документе, удостоверяющем личность, идентично ФИО, указанному в выписке из ЕГРЮЛ / ЕГРИП в качестве руководителя организации/ИП.

3) **Курьер** – любой другой сотрудник, не руководитель и не владелец сертификата (т.е. уполномоченный представитель: человек, представляющий интересы заявителя по доверенности).

Если обратился курьер, то для проверки полномочий он должен предоставить:

- документ, удостоверяющий личность (где указаны ФИО);
- **доверенность**, дающую ему право представлять интересы владельца сертификата и действовать от его имени (см. файл «Шаблон доверенности на получение ЭП»).

Проверьте корректность оформления доверенности:

- а) корректность данных представителя (ФИО, паспортные данные) по документу, удостоверяющему личность: ФИО представителя и его данные должны быть идентичны данным документа, удостоверяющего личность.
- б) полномочия Доверителя по выписке ЕГРЮЛ / ЕГРИП: доверенность должна быть оформлена руководителем ЮЛ или самим ИП;



Доверенность могут оформить только ЮЛ и ИП, имеющий печать. Если уполномоченное лицо представляет интересы физического лица или ИП, не имеющего печати, предъявляется нотариальная доверенность.

Проверьте, что в выписке из ЕГРЮЛ / ЕГРИП (Рис 29) в качестве руководителя организации/ИП указан тот же человек, кто указан в доверенности в качестве Доверителя (Рис 32).

Доверенность № 29

Доверитель – юридическое лицо, кто выдаёт доверенность	
Организация	ООО "СИРИАЛ ПАРТНЕРС РУС" <small>сокращенное название, включая организационно-правовую форму</small>
	7705598512 1047796359500 <small>ИНН ОГРН</small>
Руководитель	Генеральный директор <small>должность</small> Татаркин Сергей Владимирович <small>ФИО полностью</small> Устава <small>основание действия (Устав/Доверенность №, дата)</small>

Рис 32. Проверка доверителя в доверенности

с) полномочия, которым наделено уполномоченное лицо (Рис 33).

<p>Разрешаю АО «ПФ «СКБ Контур» (г. Екатеринбург ул. Космонавтов, 56) обрабатывать указанные в настоящей доверенности мои персональные данные следующими способами: сбор, запись, систематизация, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение для осуществления в интересах Доверителя полномочий, указанных в настоящей доверенности. Соглашаюсь на снятие копий с моего документа, удостоверяющего личность, а также на фиксацию факта моей личной явки с использованием технических средств. Согласие действует 5 (пять) лет и может быть отозвано мной путем подачи заявления об отзыве в АО «ПФ «СКБ Контур»</p> <p>Подпись _____</p> <p>собственноручная, не факсимиле</p>

Доверитель наделяет Представителя **следующими полномочиями** при взаимодействии с Удостоверяющим центром при получении, отзыве, обслуживании Сертификата ключа проверки электронной подписи (далее - Сертификат):

- Представлять и получать в Удостоверяющем центре документы.
- Подписывать от имени ИП/ЮЛ договор, в том числе дополнительное соглашение, заявление на выдачу Сертификата, первичные бухгалтерские документы, а также заверять копии документов, представленных в УЦ.
- Получать Сертификат(ы) Доверителя, ключи электронных подписей и подписывать расписку в получении Сертификатов.
- Получать защищённые носители ключевой информации (Рутокен, eToken, JaCarta и т.д.).

Доверенность выдана¹ " ____ " _____ 20__ г. и действует до² " ____ " _____ 20__ г.

М.П.

подпись Доверителя

Рис 33. Полномочия Представителя

д) сроки, указанные в доверенности (Рис 34):

Доверитель наделяет Представителя **следующими полномочиями** при взаимодействии с Удостоверяющим центром при получении, отзыве, обслуживании Сертификата ключа проверки электронной подписи (далее - Сертификат):

- Представлять и получать в Удостоверяющем центре документы.
- Подписывать от имени ИП/ЮЛ договор, в том числе дополнительное соглашение, заявление на выдачу Сертификата, первичные бухгалтерские документы, а также заверять копии документов, представленных в УЦ.
- Получать Сертификат(ы) Доверителя, ключи электронных подписей и подписывать расписку в получении Сертификатов.
- Получать защищённые носители ключевой информации (Рутокен, eToken, JaCarta и т.д.).

Доверенность выдана¹ " ____ " _____ 20__ г. и действует до² " ____ " _____ 20__ г.

М.П.

подпись Доверителя

Рис 34. Срок действия доверенности

Дата выдачи доверенности должна быть не позднее даты договора, заявления или акта, подписанного уполномоченным лицом по этой доверенности.

Дата окончания срока действия доверенности должна быть не позднее даты предъявления, т.е. на момент предъявления она должна быть действительна.

Если полномочия обратившегося лица действовать от имени клиента не подтверждены, услуга не оказывается. Если полномочия заявителя подтверждены, переходите к следующему шагу.

Шаблон доверенности на получение ЭП:

<https://ca.kontur.ru/procedure/documents/doverennost/d-torg>

Шаблон доверенности на получение ККТ или ФН:

О:\ОТДЕЛ_ПРОДАЖ\ПОЛЕЗНАЯ ИНФО\Группа поставок\ПОЛУЧЕНИЕ ККТ

4.2. Проверка документов по счетам

4.2.1. Договор, если есть

В договоре должны стоять печати и подписи руководителя/ИП или уполномоченного сотрудника на 2х листах: на странице с реквизитами, и в спецификации.

4.2.2. Закрывающие документы

Закрывающие документы — это документы, которые оформляются при приемке-передаче ТМЦ / услуг и подтверждают факт исполнения обязательств поставщиком (счет-фактура, накладная, акт). Первичные документы должны быть подписаны со стороны поставщика и иметь оттиск печати поставщика, если поставщик применяет печать.

Методические материалы по работе с отгрузочными документами

В бумажном акте должна стоять печать и подпись руководителя/ИП или уполномоченного сотрудника.

4.2.3. ТОРГ 12 и документы по ККТ

Товарная накладная ТОРГ 12 – это документ, который применяется при оформлении продажи товара или иных материальных ценностей посторонней организации. В нашем случае данные документы формируются при продаже Контрольно-Кассовой техники и Фискальных накопителей.

Подписать ТОРГ 12 может либо сам владелец организации, ИП, или по доверенности. Рассмотрим правила заполнения ТОРГ 12 со стороны клиента.

- **Если подписант Руководитель юридического лица или ИП**

Обязательно требуется поставить подписи в графе Груз принял и Груз получил грузополучатель и печать (Рис 35. Пример подписания ТОРГ 12 со стороны клиента).

(прописью)

По доверенности № _____ от « ____ » _____ года,
выданной _____
(кем, кому (организация, место работы, должность, фамилия, и. о.))

Груз принял _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)
Груз получил грузополучатель _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)
_____ (должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)
_____ года



Рис 35. Пример подписания ТОРГ 12 со стороны клиента

- **Если подписант действует по доверенности**

Обязательно требуется поставить подписи в графе Груз принял и Груз получил грузополучатель и заполнить все данные о доверенности, указав номер доверенности, дату ее формирования, кем была выдана доверенность и кому (Рис 36. Пример подписания ТОРГ 12 клиентом по доверенности).

(прописью)

По доверенности № 1 от «20» ноября 18 года,

выданной ООО «Литъ Фут»

(ком, кому (организация, место работы, должность, фамилия, и., о.))

Киселев МС

Груз принял ММ (подпись) Киселев МС (расшифровка подписи)

Груз получил ММ (подпись) Киселев М (расшифровка подписи)

«Литъ Фут»

ИНН 7813567230

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

Рис 36. Пример подписания ТОРГ 12 клиентом по доверенности

4.3. Передача носителя (опционально, если есть в счете)

Носитель передается клиенту только при условии, что он был оплачен. Информация о наличии и оплате указывается в счете в биллинговых системах.

4.4. Выпуск ЭП (опционально, если есть в счете)

4.4.1. Проверка документов для выпуска ЭП

Все данные, которые были указаны в заявке на сертификат, клиент должен подтвердить документами. На этапе подготовки заявки клиент мог предоставить все документы (паспорт, СНИЛС, доверенности, заявление на выдачу сертификата) в электронном виде (скан-копии). Однако, для выпуска сертификата, необходимо удостовериться, что такие документы действительно существуют.

Задача специалиста – проверить соответствие данных в заявке на сертификат с бумажными документами, скан-копии которых загружены в Кабинет УЦ.



Клиент может предоставить как оригинал (Рис 37), так и копию документа, загруженного в Кабинет УЦ (Рис 38). Исключением является **Заявление на выдачу сертификата**. Этот документ предоставляется только в оригинале. Предоставление копии документа недопустимо.

Если предоставляется копия, то на ней должна быть заверительная надпись.

Необходимо исключить факт фальсификации – убедиться, что скан-копии снимались с реально существующих документов, и данные в документах идентичны. Имеет место **несоответствие**, если:

- отличаются **данные** в документах (серия, номер, кем и когда выдан);
- отличаются **реквизиты** документа;
- отличаются **подписи** субъекта персональных данных или представителя ЮЛ/ИП;
- стоит **печать** другой организации.

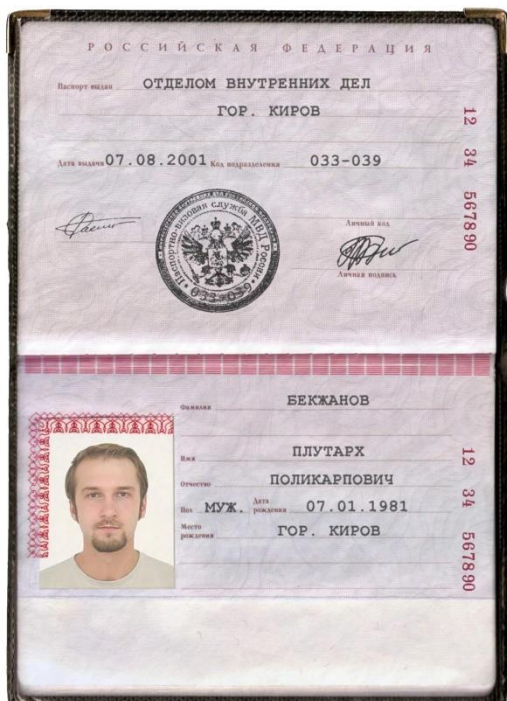


Рис 37. Оригинал документа

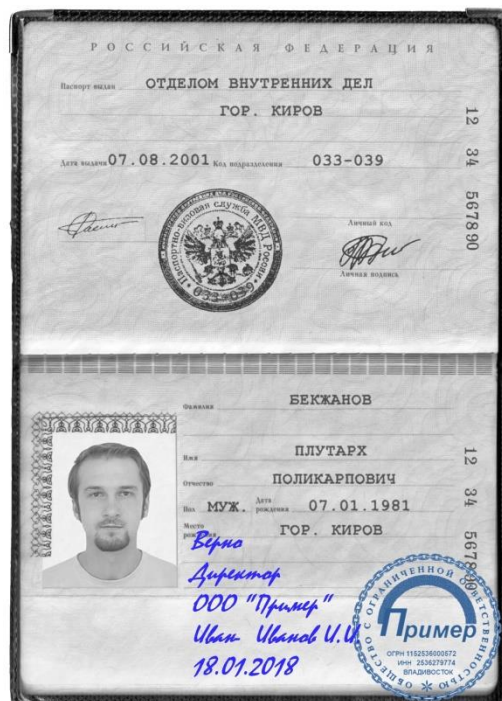


Рис 38. Копия документа с заверительной надписью

Для сверки документов специалисту необходимо последовательно сравнить каждую скан-копию документа из заявки в Кабинете УЦ с предоставленным бумажным документом.

Для просмотра скан-копии документа, нажмите на тип документа в области «Скан-копии документов» (Рис 39. Скан-копии документов в КаБУЦ).

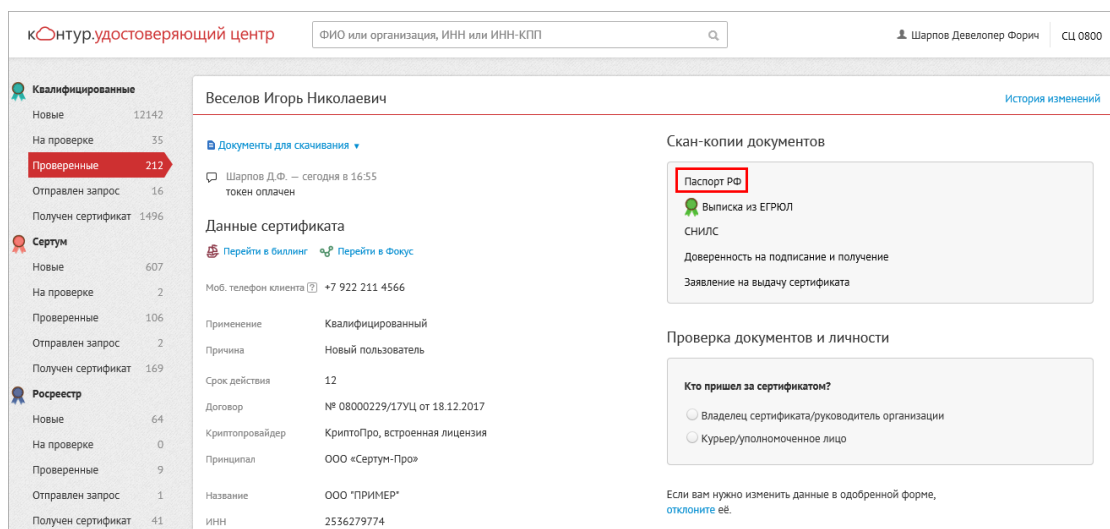


Рис 39. Скан-копии документов в КаБУЦ


Убедитесь, что данные полностью соответствуют данным бумажного документа, предоставленного для проверки (Рис 40. Соответствие данных по паспорту).



Важно сравнить не только визуальное соответствие документа и скан-копии, но и данные, которые были указаны. Например, при проверке паспорта важно проверить не только скан-копию, но и данные, введенные вручную в окно просмотра скан-копии (серия, номер, кем и когда выдан).



Рис 40. Соответствие данных по паспорту

Выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП не требует сверки, если в Кабинете УЦ она выделена значком  (Рис 41. Выписка из ЕГРЮЛ).

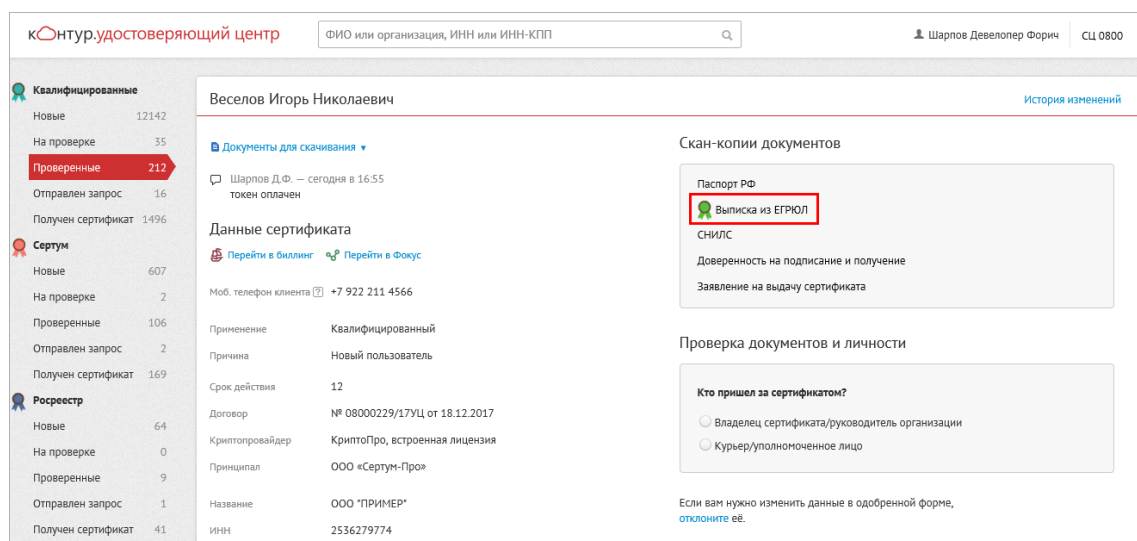


Рис 41. Выписка из ЕГРЮЛ

Если подобного значка нет, значит, сканировались страницы бумажной выписки, тогда обратившееся лицо предоставляет оригинал или копию документа на бумаге.

Если в ходе проверки выясняется, что данные в предоставленных документах **отличаются** от данных в загруженных скан-копиях, следует отказать клиенту в получении сертификата, объяснить причину отказа, указав ее в комментарии к заявке в

Кабинете УЦ. Если есть возможность исправить ошибку на выезде, то исправляем и отправляем документы повторно на проверку.

Если личность и полномочия обратившегося лица успешно подтверждены, проверка данных в документах и скан-копиях выявила полное соответствие, переходите к следующему шагу.

4.4.2. Передача заявки в Личный кабинет клиента

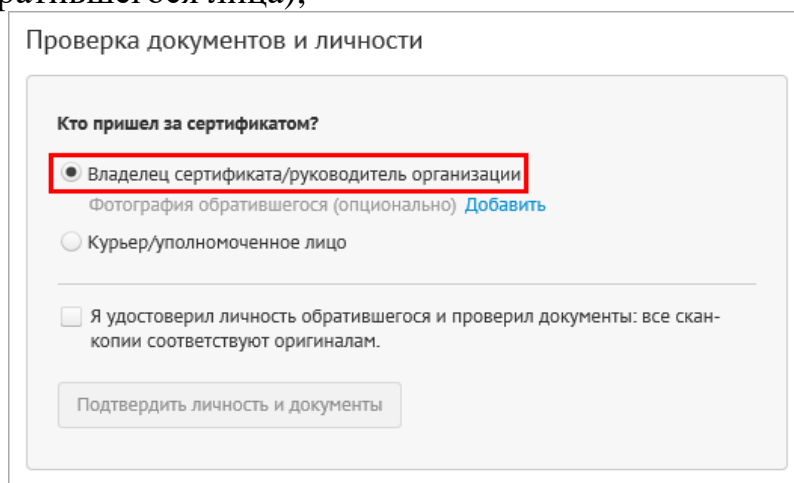
Необходимо передать заявку в Личный кабинет для выпуска сертификата.

Для этого в окне заявки выполните следующие действия:

- 1) укажите, кто обратился за сертификатом;
- 2) зафиксируйте факт удостоверения личности клиента и сравнения документов на бумаге со скан-копиями;
- 3) передайте заявку на сертификат в личный кабинет.

Фиксация информации об обратившемся лице

- Если обращается **владелец сертификата / руководитель организации** выберите пункт Владелец сертификата / руководитель организации (Рис 42. Выбор обратившегося лица);



Проверка документов и личности

Кто пришел за сертификатом?

☒ Владелец сертификата/руководитель организации
Фотография обратившегося (опционально) [Добавить](#)

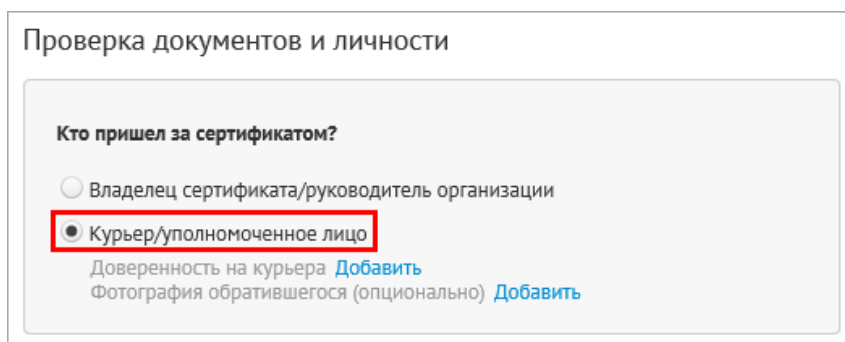
☐ Курьер/уполномоченное лицо

☐ Я удостоверил личность обратившегося и проверил документы: все скан-копии соответствуют оригиналам.

[Подтвердить личность и документы](#)

Рис 42. Выбор обратившегося лица

- Если обращается **курьер / уполномоченное лицо**, то в заявку на сертификат необходимо загрузить скан-копию доверенности на право действовать от лица клиента (см. выше пункт [Проверка полномочий обратившегося лица](#)).
- а) выберите пункт **Курьер / уполномоченное лицо** (Рис 43. Выбор обратившегося лица (курьер));



Проверка документов и личности

Кто пришел за сертификатом?

☐ Владелец сертификата/руководитель организации

☒ Курьер/уполномоченное лицо
Доверенность на курьера [Добавить](#)
Фотография обратившегося (опционально) [Добавить](#)

☐ Я удостоверил личность обратившегося и проверил документы: все скан-копии соответствуют оригиналам.

[Подтвердить личность и документы](#)

Рис 43. Выбор обратившегося лица (курьер)

б) отсканируйте доверенность и загрузите ее (Рис 44. Загрузка доверенности);

Рис 44. Загрузка доверенности

с) в окне загрузки доверенности заполните реквизиты доверенности (Рис 45. Реквизиты доверенности);

Рис 45. Реквизиты доверенности

д) проверьте, что курьером было подписано согласие на обработку персональных данных (такое согласие находится в форме доверенности) – см. рис. 46;

Рис 46. Подпись курьера в доверенности

Если курьер предоставил доверенность, оформленную по иному шаблону (где нет согласия на обработку персональных данных), передайте ему на подпись согласие на обработку персональных данных (Рис 47. Согласие на обработку персональных данных).

Согласие на совершение сделки и обработку персональных данных

Я _____
ФИО полностью

Документ, удостоверяющий личность _____
серия и номер

настоящим представляю АО «ПФ «СКБ Контур» (зарегистрированному по адресу г. Екатеринбург, ул. Космонавтов, 56) согласие на обработку моих персональных данных (фамилии, имени, отчества, серии и номера документа, удостоверяющего личность) следующими способами: сбор, запись, систематизация, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (путем включения в сертификат ключа проверки электронной подписи), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с целью получения, предоставления и/или подписания документов в АО «ПФ «СКБ Контур», получения сертификата ключа проверки электронной подписи для

наименование/ФИО владельца сертификата

Выражаю согласие на снятие копий, в том числе электронных, с моего документа, удостоверяющего личность, а также на фиксацию факта моей личной явки с использованием технических средств.

Настоящее согласие действует в течение 5 (пяти) лет и может быть отозвано мной в любой момент времени путем подачи заявления об отзыве в АО «ПФ «СКБ Контур».

_____ " ____ " _____ 20 ____ г.
подпись расшифровка подписи

Рис 47. Согласие на обработку персональных данных



Согласие на обработку персональных данных можно распечатать напрямую из заявки на сертификат. Для этого раскройте **Документы для скачивания** и выберите **Согласие на обработку персональных данных** (Рис 48).

кОнтур.удостоверяющий центр ФИО или организация, ИНН или ИНН-КПП Шарлов Девелопер Форич СС 0800

Квалифицированные

Новые	12166
На проверке	36
Проверенные	21
Отправлен запрос	1
Получен сертификат	157

Сертум

Новые	61
На проверке	2
Проверенные	110
Отправлен запрос	2

Веселов Игорь Николаевич История изменений

Документы для скачивания

- Заявление на выдачу
- Доверенность на курьера
- Согласие на обработку персональных данных**
- Доверенность на подписание и получение

Скан-копии документов

- Паспорт РФ
- Выписка из ЕГРЮЛ
- СНИЛС
- Доверенность на подписание и получение
- Заявление на выдачу сертификата

Проверка документов и личности

Рис 48. Скачивание согласия на обработку данных из КаБУЦ

е) введите паспортные данные и ФИО курьера в реквизиты окна загрузки доверенности и нажмите **Сохранить** (Рис 49).

Доверенность на курьера

Доверенность №* 82

Дата выдачи* 18.12.2017 Действует до 31.12.2018

Серия паспорта* 3206 Номер паспорта* 000444

ФИО курьера* Королёва Наталья Викторовна

Сохранить

Добавить страницу Из файла

Сохранить оригинал Удалить страницу

Устава
основание действия (Устав/Доверенность №, дата)

Представитель – физическое лицо, на кого выдаётся доверенность

ФИО полностью Королёва Наталья Викторовна

Паспорт 32 06 000444 01.05.2001
серия и номер дата выдачи

Разрешаю АО «ПФ «СКБ Контур» (г. Екатеринбург ул. Космонавтов, 56) обрабатывать указанные в настоящей доверенности мои персональные данные следующими способами: сбор, запись, систематизация, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение для осуществления в интересах Доверителя полномочий, указанных в настоящей доверенности. Соглашаюсь на снятие копий с моего документа, удостоверяющего личность, а также на фиксацию факта моей личной явки с использованием технических средств. Согласие действует 5 (пять) лет и может быть отозвано мной путем подачи заявления об отзыве в АО «ПФ «СКБ Контур»

Подпись Королёва
собственноручная, не факсимиле

Доверитель наделяет Представителя следующими полномочиями при взаимодействии с Удостоверяющим центром при получении, отзыве, обслуживании Сертификата ключа проверки электронной подписи (далее - Сертификат):

- Представлять и получать в Удостоверяющем центре документы.
- Получать Сертификат(ы) Доверителя, ключи электронных подписей и подписывать расписку в получении Сертификатов.
- Получать защищённые носители ключевой информации (Рутокен, eToken, JaCarta и т.д.).

Доверенность выдана 18 12 2017 г. и действует до 18 12 2018 г.

Рис 49. Внесение реквизитов доверенности в КаБУЦ

Если курьер подписывал согласие на обработку персональных данных, отсканируйте это согласие и загрузите его второй страницей к доверенности. Для этого нажмите **Добавить страницу – Из файла** (Рис 50).

Доверенность на курьера

Доверенность №* 82

Дата выдачи* 18.12.2017 Действует до 31.12.2018

Серия паспорта* 3206 Номер паспорта* 000444

ФИО курьера* Королёва Наталья Викторовна

Сохранить

Добавить страницу Из файла

Сохранить оригинал Удалить страницу

Устава
основание действия (Устав/Доверенность №, дата)

Представитель – физическое лицо, на кого выдаётся доверенность

ФИО полностью Королёва Наталья Викторовна

Паспорт 32 06 000444 01.05.2001
серия и номер дата выдачи

Разрешаю АО «ПФ «СКБ Контур» (г. Екатеринбург ул. Космонавтов, 56) обрабатывать указанные в настоящей доверенности мои персональные данные следующими способами: сбор, запись, систематизация, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение для осуществления в интересах Доверителя полномочий, указанных в настоящей доверенности. Соглашаюсь на снятие копий с моего документа, удостоверяющего личность, а также на фиксацию факта моей личной явки с использованием технических средств. Согласие действует 5 (пять) лет и может быть отозвано мной путем подачи заявления об отзыве в АО «ПФ «СКБ Контур»

Подпись Королёва
собственноручная, не факсимиле

Доверитель наделяет Представителя следующими полномочиями при взаимодействии с Удостоверяющим центром при получении, отзыве, обслуживании Сертификата ключа проверки электронной подписи (далее - Сертификат):

- Представлять и получать в Удостоверяющем центре документы.
- Получать Сертификат(ы) Доверителя, ключи электронных подписей и подписывать расписку в получении Сертификатов.
- Получать защищённые носители ключевой информации (Рутокен, eToken, JaCarta и т.д.).

Доверенность выдана 18 12 2017 г. и действует до 18 12 2018 г.

Рис 50. Загрузка согласия на обработку данных в КаБУЦ

После указания информации о том, кто обратился, необходимо зафиксировать, что все проверки выполнены.

Для этого проставьте галочку у параметра «Я удостоверил личность обратившегося лица и проверил документы: все скан-копии соответствуют оригиналам» и нажмите «Подтвердить личность и документы» (Рис 51);

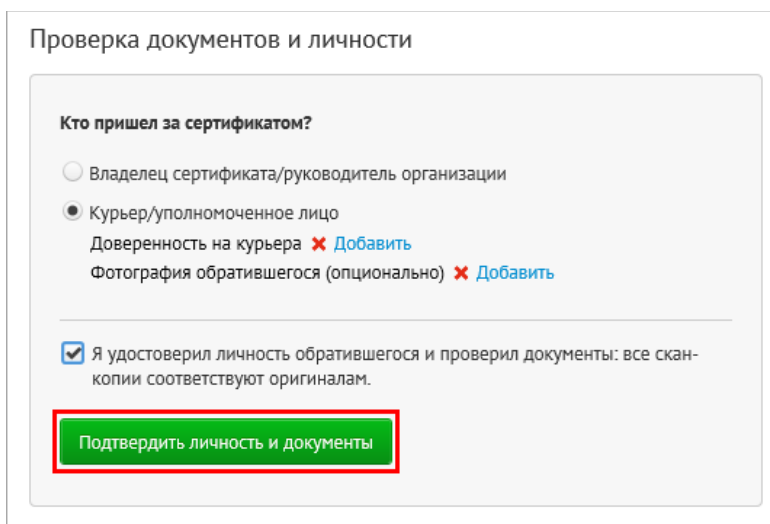


Рис 51. Подтвердить личность и документы в КабУЦ



В Кабинете УЦ зафиксируется информация о специалисте, который работал с этим конкретным клиентом (Рис. 52).

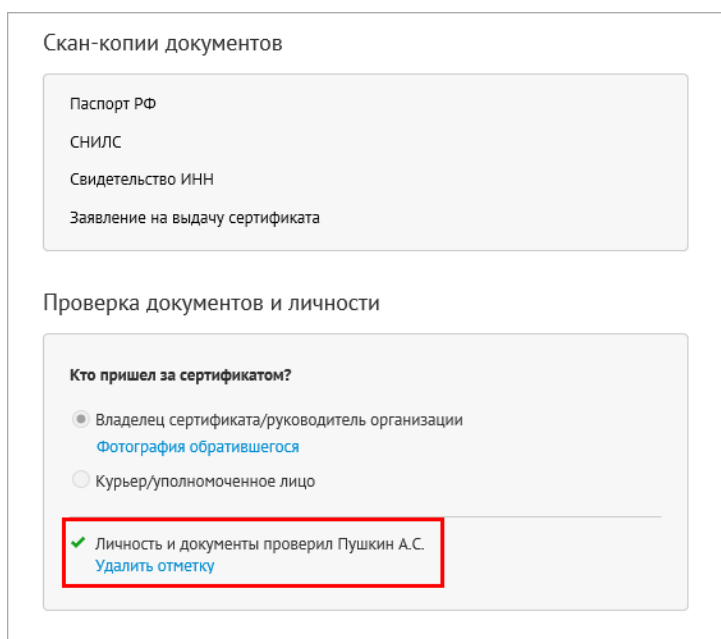


Рис 52. Фиксация информации о специалисте

Для отправки заявки в Личный кабинет клиента нажмите кнопку «Отправить в личный кабинет» (Рис. 53).

4.5. Настройка рабочего места

Специалист производит настройку рабочего места (ПК) клиента. Количество рабочих мест зависит от оплаты дополнительных мест. Если в счете отсутствует пункт «Настройка дополнительного рабочего места», специалист проводит настройку только одного рабочего места клиента. Если производится настройка у клиента по тарифу КЭ ОБ, количество рабочих мест для настройки неограниченно.

В настройку одного рабочего места по всем продуктам, кроме «Сервис и настройка ККТ», входит:

- Установка всех необходимых модулей и плагинов, требуемых для корректной работы ЭП и приобретенного клиентом продукта.
- Технология выдачи: Подробная инструкция.
- Осуществить первый вход в приобретенный клиентом сервис и проверить корректность работы продукта.
- Установить ярлык продукта на рабочий стол ПК.
- Сделать копию КЭП на другой носитель (по желанию клиента).

В настройку одного рабочего места по направлению «Сервис и настройка ККТ» входит:

- Произвести регистрацию/перерегистрацию ККТ.
- Добавить ККТ в ЛК ОФД Контур и передать чек о регистрации/перерегистрации ККТ.
- Произвести подключение ККТ к товаро-учетной системе Контур-Маркет.
- Настроить рабочее место кассира, место товароведа.
- Произвести прошивку ККТ (если есть в счете данная услуга).
- Верифицировать оборудование по негарантийному сервису (если оплачено обслуживание по НГС).
- Другие услуги по сервису и настройке ККТ.

4.6. Обучение по продукту

После того как все необходимые установки и настройки рабочего места клиента завершены специалист проводит первичное обучение работы в сервисе.

По направлению «Сервис и настройка ККТ»

Обучение по данному направлению осуществляется в том случае, если клиент приобрел услугу обучения, кроме комплексной настройки ККТ, в которую уже входит 45 минут обучения одного сотрудника клиента. Каждый дополнительный академический час обучения требуется оплачивать дополнительно.

В обучение входит:

- Обучение работе в товаро-учетной системе Контур-Маркет, добавление минимум 3-х товарных позиции, передача их на место кассира.

- Обучение работе с кассовым приложением Контур.Маркет.Касса (КМК), показать, как найти товарную позицию, пробитие первого чека (строго с согласия клиента).
- Объяснить, как осуществлять продажу, возврат продажи, продажа по банковской карте, наличными, авансом.

По остальным продуктам (КЭ, КЭМБ, УЦ, ДД)

В обучение входит минимальное ознакомления по продукту – как войти в сервис, объяснить навигацию, показать основные моменты по продукту, ответить на вопросы клиента.

4.7. Дополнительные продажи

Специалист имеет возможность осуществлять дополнительные продажи программных продуктов, оборудования и услуг компании СКБ Контур. С каждого оплаченного счета специалист получает процент вознаграждения к основной зарплате. Планов по доп.продажам нет, они совершаются по личному желанию специалиста.

Перед выставлением счета обязательно проверить предложенную услугу на предмет пересечений с менеджерами по продажам в КП. Для этого надо создать карточку сделки в КП, выбрав «Новая карточка» - Сделка (1), «добавить предложение» (2) и заполнить его. (Рис 55). В момент создания карточки сделки система автоматически проверит наличия пересечений и, если по продукту, который вы предложили, уже работает менеджер по продажам – карточку сделки создать не удастся, и информацию по клиенту нужно передать менеджеру.

The screenshot displays the 'Карточка' (Deal Card) interface in the 'Контур.продажи' system. The interface includes a sidebar with navigation options such as 'Новая карточка', 'Сделка', and 'Поставка'. The main area is titled 'Карточка' and contains several sections: 'Предложения' (Offers), 'Контакты' (Contacts), 'Связанные организации' (Related organizations), 'Звонок' (Call), and 'Лента событий' (Event feed). A red box highlights the 'Предложения' and 'Контакты' sections, with a red arrow pointing to the '+ Добавить предложение' button. Another red arrow points to the 'Сделка' button in the top right corner.

Рис 55. Карточка сделки

4.8. Подписание закрывающих документов

По завершению всех выше указанных действий, специалисту необходимо подписать все закрывающие документы по тем услугам, которые были предоставлены. Если клиент отказывается подписывать документы по какой-либо причине, специалист исходя из причин пытается решить вопрос самостоятельно, если не получается, то обращается за помощью к РГ или замещающему РГ. Неподписанные или некорректно подписанные закрывающих документы не принимаются на проверку. Документы будут возвращены специалисту для устранения ошибок. Повторные выезды специалист осуществляет за свой счет.

Подписание документов в Диадок с стороны клиента

Для входа в сервис Диадок перейдите по ссылке diadoc.ru и авторизуйтесь с помощью квалифицированной электронной подписи клиента. Все отправленные документы клиенту через ДД поступают в папку «Входящие» (Рис 56).

Входящие документы

Расшире

Скачать ▾	Подписать	Отказать ▾	Согласование ▾	Аннулирование ▾		
Отправитель	<input type="checkbox"/> Документы	Статус				
АО "ПФ "СКБ Контур"	Счет-фактура №18932078491 от 17.12.18 247,50 ₽ НДС: 7,55 ₽					● Требуется подписать изве...
	Счет №18932078491 от 30.11.18 247,50 ₽ НДС: 7,55 ₽					Документооборот завершен
	Акт №18932078491 от 17.12.18 247,50 ₽ НДС: 7,55 ₽					● Требуется подпись

Рис 56. Не подписанные документы в папке «Входящие» в ДД

Для подписания документов перейдите по активной ссылке с названием документа и нажмите кнопку «Подписать» (Рис 57).

Входящий акт №18932078491 от 17.12.18

247,50 ₽, НДС: 7,55 ₽

Счет №18932078491 от 30.11.2018

АО "ПФ "СКБ Контур", Мраморов Д. М. подписал и отправил документ
Генеральный директор · 17 дек 2018 12:42

Просим подписать документы.
По всем вопросам обращайтесь в ваш сервисный центр
Санкт-Петербургский филиал АО "ПФ "СКБ Контур"
+7 (812) 334-04-73, +7 (812) 334-04-74
spf@skbkontur.ru

[Redacted] Документ получен
Главное подразделение · 17 дек 2018 12:42

Подписать Отказать Написать контрагенту Запросить уточнение Согласование ▾

Рис 57. Подписание документа Диадоке

5. После выезда

5.1. Возврат документов в офис

Все документы сдаются на проверку РГ или замещающему РГ еженедельно по понедельникам и вторникам. У каждого специалиста в кабинете технического отдела в офисе на Гельсингфорсской есть папка с его именем, куда нужно вкладывать сдаваемые документы.

После того, как специалист сдал документы на проверку РГ, в карточке в КП необходимо изменить статус на **«Внедрение завершено»** и проставить комментарий о проделанной работе и сдаче документов, продублировать комментарий в КВ (Рис 58).

Формат комментария:

Результат встречи – Дата и время встречи – Что было сделано на встрече – Номер инцидента (если требуется) – Формат сданных документов - Дата сдачи документов – Дополнительная информация – ФИО – Дата написания комментария.

Пример корректного комментария:

Встреча состоялась – 18.01 в 15:00

Была произведена комплексная настройка ККТ.

Инц: 19154543

Документы на бумаге, сданы 21.01.

У Клиента будет скоро вторая точка, наберет сам.

Шильке - 22.01

СРБ Группа внедрения | ИП Луцкин Евгений олегович x

Ссылки | Вложения | Звонки | Теги

ЗВОНОК

Дата и время: 17.12.2018 0:00 | перезвонить через v | Цель звонка:

☒ Напомнить

Очистить

+ Добавить встречу

Лента событий ☐ Показать историю всех событий Развернуть ленту

Комментарий

21 ноября 2018 13:54 Автор: Важенин Вадим Витальевич
Встреча состоялась. Подтверждение личности, 1 серт.
Документы на бумаге.

15 ноября 2018 17:55 Автор: Ионина Наталья Анатольевна
кд в лк

Рис 58. Комментарий в ленте событий

Далее специалист ГВ ожидает проверку документов.

5.2. Проверка документов ответственным

Ответственный за проверку корректности оформления документов (РГ ГПП или его замещающий) еженедельно проводит проверку сданных документов до конца недели.

Документы, которые не прошли проверку, возвращаются специалисту на доработку. В этом случае статус в КП не меняется, но прописывается комментарий в ленте событий с указанием на ошибку. В КВ в карточке записи появляется знак минуса (-).

Документы, прошедшие проверку, отправляются в архив компании, при этом ответственный за проверку документов указывает комментарий в КП и меняет статус предложения на **«Документооборот завершен»**. В КВ в карточке записи появляется знак плюса (+). Статус **«Документооборот завершен»** ставится только проверяющим в случае получения корректного комплекта документов. Специалисту ГВ самостоятельно ставить данный статус **запрещено**, так как статус **«Документооборот завершен»** — **итоговый**, после его установки предложение блокируется, работа завершается.

Так же существуют выездные работы, которые не требуют оформления документов (доставка носителей, доставка документов и др.), такие встречи засчитываются знаком плюс (+) РГ или замещающим РГ и прописывается дополнительным комментарием в КВ, объясняющим причину положительного статуса.

5.3. Работа над ошибками (минусы)

Документы, которые не прошли проверку, необходимо исправить **до 05 числа следующего месяца** и сдать повторно на проверку. В случае, если специалист по необъяснимым причинам не укладывается в назначенные сроки сдачи документов, вознаграждение по таким встречам будет сокращаться по мере увеличения срока сдачи корректных документов. Данные встречи остаются в ответственности специалиста до полного завершения документооборота.

Долги по документам, которые не будут закрыты в течение 33 дней с момента обнаружения ошибки, будут выноситься на отдельное рассмотрение РГ или замещающему РГ для выяснения причин и принятия мер.

Важно! ТОРГ-12 обязательно сдавать в тот месяц, в котором она была сформирована.