



Соглашение об уровне качества сервиса (Service Level Agreement)

Настоящее Соглашение действует для всех юридических лиц, принявших договор оферты в Личном кабинете Клиента, или заключивших договор на обработку фискальных данных с ООО «ПЕТЕР-СЕРВИС Спецтехнологии» любым другим доступным способом.

компании

OFD.RU (ООО «ПЕТЕP-СЕРВИС Спецтехнологии») основан в 2016 году командой профессионалов в области финансов и расчетных технологий. Оказывает услуги по всей России малому, среднему и крупному бизнесу. Компания ООО «ПЕТЕP-СЕРВИС Спецтехнологии» входит в состав USM Holdings Ltd.

USM Holdings Ltd (USM) – многопрофильная международная компания, управляющая активами в сфере металлургии и горной добычи, телекоммуникаций, интернета и медиа. В их числе такие компании как «Металлоинвест», «МегаФон», Mail.ru, ВКонтакте, Одноклассники и др.

OFD.RU входит в число операторов фискальных данных на основании Приказа ФНС России от 18.10.2016 № ЕД-7-20/565@.

www.nalog.ru/rn77/related_activities/registries/fiscaloperators/

OFD.RU является членом АКИТ, ОПОРА РОССИИ, Московской Торгово-промышленной палаты, экспертной группы при ФНС России.

OFD.ru входит в реестр IT-компаний Российской Федерации. Порядковый номер – 27464

OFD.RU внесен в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства.

OFD.ru является одноименным разработчиком касс Эфир Pro (ФС и ФА), которые подходят и для онлайн, и для оффлайн бизнеса. Касса обрабатывает фискальные данные за 1 секунду, не требует прошивки и

OFD.ru является официальным партнером ЦРПТ. Сервис ЭДО.Поток входит в реестр интеграционных решений «Честного ЗНАКа». Это позволяет клиентам OFD.ru вести работу с маркированными товарами в чеках и электронных документах в личном кабинете.

Миссия OFD.RU – обеспечивать бизнесу безупречно удобный и надежный сервис управления ККТ, обработки и передачи данных в налоговый орган и «Честный ЗНАК», а также предоставлять решения, которые помогают бизнесу оптимизировать затраты, способствовать росту выручки и формировать своевременные и лучшие предложения для покупателей.



В настоящее время каждая восьмая касса в стране работает на решениях OFD.RU!

Уникальный функционал услуги ОФД на OFD.ru

ККТ появляется в ЛК Клиента сразу же после передачи первого документа — не нужна так называемая «пакетная загрузка», не нужен ручной ввод данных касс в ЛК, нет рисков ввести неверные данные

Поддержка всех видов ККТ — подключить услугу ОФД можно на любую кассу, любого производителя

Регистрация, перерегистрация, снятие с учёта ККТ в режиме одного окна — весь функционал реализован в личном кабинете Клиента в три клика — нет необходимости работать в ЛК ОФД и ФНС одновременно

Автоматическое отключение ККТ в ЛК Клиента, после снятия ККТ с регистрации в ФНС

Отсутствие отрицательного Баланса Клиента в личном кабинете клиента — при продлении услуги ОФД нет необходимости «погашать долг». Он будет «списан» автоматически при приеме суммы за те дни, по которым зафиксирована отправка чека. Система осуществляет пересчет автоматически.

Моментальное пополнение баланса в ЛК Клиента — возможность пополнять банковскими картами VISA, MasterCard, МИР (пополнение баланса банковским переводом — 1-3 рабочих дня)

Возможность подключения ККТ к ОФД на любое количество дней — от 1 до 1096 дней. Работаем со всеми фискальными накопителями.

Возможность переноса остатка неиспользованного периода на другие ККТ

Возможность вернуть средства за неиспользованные дни (в соответствии с Политикой возвратов)

Система отчетности, реализованная методом конструктора — возможность самостоятельно сформировать поля/наполняемость отчета по любым параметрам

Сверка переданных в ОФД и ФНС данных — для оперативного сравнения с бухгалтерской отчетностью, в том числе квартальной и годовой. Дополнительно реализована возможность сверки на базе 1С: Предприятие

Реализация рекламы в электронном чеке в ЛК Клиента Клиента — все покупатели Клиента OFD.RU будут получать электронные чеки с любой информацией о товарах и услугах клиента в стилистике бренда (услуга распространяется только в рамках одного юрлица и не может быть заказана на чеки, передаваемые покупателям других клиентов OFD.RU)

Публичный и многофункциональный API, размещенный на ofd.ru/developers для интеграции с внутренними системами Клиента (метод http-запросов). **Методы API:**

- ✓ **Чеки и Кассы:** система мониторинга, данные о продажах, подключение кассы и прочих услуг OFD.ru на базе ОФД
- ✓ **Отчёты:** сервис подробной статистики ключевых бизнес-процессов в формате 20 видов отчетов с различными показателями для глубокой аналитики
- ✓ **Ferma:** удаленная настройка сервиса облачной фискализации с поддержкой всех ФФД и возможностью авторегистрации в ФНСRenta: сервис аналитики выручки и продаж по торговым точкам для торговых центров или франчайзинга
- ✓ **ЭДО.Поток:** сервис электронного документооборота. Работа с входящими и исходящими документами. Бесплатная интеграция с учетными системами
- ✓ **QR Cash:** сервис массовой проверки чеков

Автоматическое распределение ККТ по созданной иерархии в ЛК Клиента

Функционал обеспечивает автоматический перенос ККТ в соответствующую папку в ЛК клиента. Признаком идентификации принадлежности ККТ является индекс (или любой другой задаваемый идентификатор), присваиваемый пользователем ЛК в адресной строке ККТ и папке, где по желанию пользователя эти ККТ должны быть расположены

Мультилогин. Сервис представляет собой возможность переключения между личными кабинетами разных юридических лиц без перелогирования

Поддерживаем электронный документооборот со всеми Клиентами. OFD.RU проинтегрирован со большинством ОДЭ: Такском-Файлер, Тензор СБИС, Инфотекс Траст, Контур Диадок, Калуга Астрал

Собственный гибкий биллинг, позволяющий настраивать тарифные условия под уникальные потребности Клиентов (любое сочетание предоплатных и постоплатных тарифных планов)

Возможность выноса по требованию Клиента функционала ОФД в отдельный контур

Приоритетное снабжение Клиентов OFD.RU фискальными накопителями ввиду стратегического сотрудничества с основными производителями ФН в РФ

Возможность подключения любого количества ККТ на тестовый полнофункциональный период до 15 дней с бесшовным переходом на полноценную работу сервиса.

Полнофункциональный поиск в ЛК Клиента по ККТ и папкам — индексируются все параметры (РНМ, ФН, номер ККТ, адрес установки и т.п.)

Бесплатное хранение ранее созданных отчетов в ЛК Клиента объемом до 500 Мб

Мониторинг срока действия фискального накопителя и статус ККТ в ЛК Клиента, а также, оповещение в ЛК о необходимости замены ФН как по сроку его использования, так и по наполняемости данными (посредством e-mail, Viber и СМС).

При получении от ККТ Клиента не соответствующего форматам и требованиям ФНС документа, **в ЛК Клиента отображаются все его детали в исходном и обработанном виде**. Автоматически формируется подробное описание ошибки документа и выдается перечень рекомендуемых действий

Возможность смены внутри ЛК Клиента как пароля, так и логина пользователя

Замена ФН в ККТ не влияет на отображение чеков по кассе — вся история работы кассы сохраняется в ЛК Клиента

Предоставление Клиентам алгоритма формирования прямой ссылки на электронные чеки — Клиент может самостоятельно организовать отправку чеков своим покупателям

Возможность без потери скорости и функциональности отражать в Личном кабинете Клиента до 100 000 ККТ одновременно по одному юридическому лицу

Возможность «бесшовного» удаленного перехода с других операторов на OFD.RU в любой момент, вне зависимости от остатка оплаченных услуг у других ОФД

Доступ к сервису электронного документооборота через Личный кабинет Клиента. Полностью бесплатный для приема и отправки юридически значимых документов для клиентов OFD.ru (за исключением отправок по роумингу) через сервис ЭДО.ПОТОК. Виджеты с оперативной информацией для мониторинга ключевых процессов:

- ✓ Сводка по кассам (смены, фн, количество чеков)
- ✓ Сравнение торговых точек по уровню выручки за период
- ✓ Состояние баланса
- ✓ Данные о продажах
- ✓ Сообщения покупателям: отправленных и остаток, покупка

Сервис Renta для торговых и торгово-развлекательных центров, владельцев коммерческой недвижимости, компаний с разветвленной сетью торговых точек, рынков, желающих на 100% достоверно и в режиме online контролировать выручку своих арендаторов

Демонстрационная версия Личного кабинета Клиента – demo.ofd.ru с возможностью тестирования рабочего функционала.

Тестовая среда для разработчиков и IT-специалистов для отработки функционала по чекам, кассам и другим услугам.

Расширенное отображение чеков в ЛК Клиента, включая дополнительные поля и QR код

Участие в государственном проекте маркировки товаров. OFD.ru, являясь официальным партнером ЦРПТ, бесплатно поддерживает ФФД1.2. и проводит мониторинг кодов маркировки в чеках перед отправки данных в «Честный ЗНАК».

В рамках сотрудничества с «Честным ЗНАКом» OFD.ru также предлагает услуги электронного документооборота для передачи основных юридических документов: договора, УПД, счета-фактуры, акты сверки с данными о маркированных товарах, продажах, их поставщиков или производителей.

Абсолютная защита от потерянных чеков. Клиент всегда может найти любой чек, за любой период, переданный в ФНС.

Чат-бот Viber – позволяет контролировать оперативно контролировать ключевые бизнес процессы прямо со смартфона без установки и настройки дополнительного программного обеспечения. Из любой точки мира клиент может получать статистику продаж в торговых точках за сутки, месяц или любой другой период, контролировать динамику выручки по всем кассам и/или торговым точкам, количество пробитых чеков, сумму среднего чека и другие статистические данные.

Конструктор для персонализации отчетов: клиентам OFD.ru доступна возможность для создания шаблона любого из доступных отчетов с выбором нужных показателей. У каждого вида отчета – своя настройка

Остальной функционал OFD.RU

Поддержка всех утвержденных ФНС России форматов передачи фискальных данных – v1.0 и v1.05, v.1.1, v.1.2.

Авторизация пользователей в ЛК Клиента без электронной подписи или с помощью КЭП по выбору пользователя Клиента

Одновременная работа любого количества пользователей в ЛК Клиента

Управление правами, ролями и типами пользователей ЛК Клиента (разграничение прав доступа по управлению ККТ, мониторингу ККТ, просмотру аналитики, по выбранным торговым объектам и т.п.)

Возможность создания в ЛК Клиента иерархии структуры бизнеса Клиента (например: РФ, ЦФО, город, район, магазин, отдел, ККТ и т.п.)

Мониторинг ККТ по статусам в режиме реального времени (например: статус по оплате, по открытию и закрытию смен, по дате и времени последнего документа, по готовности и неготовности к работе, по ошибкам ККТ, по отсутствию данных в течение

Х часов/дней, по количеству подключённых и работающих ККТ, заблокированных ККТ, по сроку действия ФН и т.п.)

Возможность найти в ЛК Клиента любой чек по различным параметрам и направить его покупателю повторно.

Возможность сохранения в формате .pdf и вывода на печатающее устройство любого чека

Просмотр информации о ККТ — заводской номер, регистрационный номер, номер фискального накопителя и т.д.

Возможность формирования шаблона отчета в формате .xls и отправка в автоматическом режиме на выбранный электронный адрес

Возможность моментального отключения сервиса по отправке чеков покупателям по запросу Клиента

Возможность докупить новый тарифный план на ККТ до окончания старого;

Возможность проверки чеков на сайте ofd.ru/checkinfo (при наличии параметров чека или прямой ссылки)

Возможность настройки оповещений пользователей ЛК Клиента по заданным параметрам и различными способами — e-mail, СМС, Viber

Возможность назначения персонального менеджера Клиенту

Отправка отчетов из ЛК Клиента по заданным параметрам на e-mail с желаемой регулярностью

Возможность оплаты услуг ОФД кассы по коду активации

Статистика и аналитика

Личный кабинет OFD.ru содержит более 20 видов отчетов на торговых точках клиента. Доступ к отчетам имеет конкретный пользователь личного кабинета согласно внутренним настройкам. Таким образом, мы обеспечиваем высокую конфиденциальность данных о вашем бизнесе.

Отчёты:

- ✓ По сменам(открытым и закрытым): агрегированные данные по выручке со всех ККТ за выбранный период по параметрам смен
- ✓ Сверка по всем фискальным документам на выбранных ККИ с настройкой параметров по типу чека и платежей.

- ✓ Верификация продаж: проверка данных о продажах товаров и/или услугах
- ✓ Архив ФН
- ✓ Статистика отправок электронных чеков
- ✓ Агрегированные данные покупателей на основе информации в чеках
- ✓ Статистика продаж по номенклатурам + расширенная сверка данных
- ✓ Отчет по маркировке (коды маркировки, статус проверки)
- ✓ Детализированный отчет по продажам с расчетом среднего чек за период
- ✓ Отчеты КМ-3 и КМ-6

Техническое решение приёма, обработки, хранения и передачи данных в ФНС России

Система предназначена для эксплуатации в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году. Решение OFD.RU обеспечивает минимальный коэффициент готовности — 0,99. Система спроектирована с избыточными компонентами и возможностью их горячей замены.

Хранилище фискальных документов Клиентов OFD.RU и другой критичной информации представляет собой группу серверов баз данных, обеспечивающей отказоустойчивость, многократное дублирование данных, горизонтальную масштабируемость и высокую скорость записи документов.

Защита сети обеспечивается межсетевыми экранами на оборудованиях CISCO и специального программного обеспечения, системой предотвращения вторжений (IPS) с технологией глобальной корреляции.

Система построена на базе четырех парно географически распределенных HSM.

Используемые языки программирования и базы данных:

- ✓ Система реализована на Microsoft .NET, основной язык программирования C#
- ✓ Используются современные системы управления распределенными базами данных: Microsoft SQL Server, Apache Cassandra, Elastic Search, Redis
- ✓ Используются системы потоковой обработки данных: RabbitMQ, Apache Kafka, Apache Spark
- ✓ Фронтенд-системы реализованы с использованием web-технологий React и Angular
- ✓ Система построена с применением микросервисной архитектуры

- ✓ Используется система виртуализации VMware
- ✓ Горячее резервирование данных, получаемых от ККТ Клиентов OFD.RU с трехкратным реплицированием

Системы мониторинга:

- ✓ Состояние памяти, загрузки CPU и прочие показатели работы всех серверов системы непрерывно отслеживаются с помощью систем Zabbix
- ✓ Корректность работы всех программных компонент системы отслеживается в реальном времени системами анализа журналов Logstash, Kibana, Elastic Search
- ✓ На все важные и критичные состояния системы настроены мгновенные оповещения e-mail и СМС группе системного администрирования и технической поддержки

Дата-центр

Оборудование OFD.RU размещается в дата-центре уровня TIER III. Бесперебойная работа дата-центра обеспечивается за счет:

- ✓ 2-х независимых энерговодов
- ✓ 4-х источников бесперебойного питания по 800 кВА каждый
- ✓ 4-х дизель-генераторных установок по 1250 кВА (до 8 часов при полной нагрузке);
- ✓ Систем распределения электроэнергии
- ✓ Системы прецизионного кондиционирования на базе шкафных кондиционеров и их резервирования
- ✓ Разделения холодного и горячего воздушных потоков
- ✓ Системы пожаротушения на основе газовой смеси
- ✓ Системы раннего аспирационного обнаружения дыма и предупреждения о пожаре
- ✓ Мобильной системы удаления дыма
- ✓ Охраняемых помещений и территории
- ✓ Разграничения физического доступа на базе proximity-карт
- ✓ Систем видеонаблюдения внутри и снаружи дата-центра

Передача данных в ФНС России и основные технические параметры работы Личного кабинета Клиента:

- ✓ Отображение фискального документа в ЛК Клиента с момента отправки в OFD.RU с ККТ Клиента – до 2,7 секунд
- ✓ Доставка СМС/e-mail-сообщений с момента получения OFD.RU от Клиента фискальных данных – до 3 минут

- ✓ Параллельный прием фискальных документов – от 2 000 000 ККТ
- ✓ Скорость доступа к архивным фискальным данным – 1,355 секунды
- ✓ Доступность фискальных документов в ЛК Клиента – 5 лет
- ✓ Хранение фискальных документов по запросу Клиента – бессрочно
- ✓ Время доставки фискальных документов в ФНС России – 1 секунда
- ✓ Резервное копирование баз данных – каждые 24 часа
- ✓ Оповещение в ЛК Клиента об отправке некорректного фискального документа – 1,43 секунды
- ✓ Подача заявления о постановке ККТ на учет в ФНС России – 3 секунды
- ✓ Количество номенклатурных позиций в фискальном документе – неограниченно

Контакт-центр OFD.RU обеспечивает прием и обработку входящих обращений:

- ✓ Консультирование Клиентов по вопросам функционирования и услугам OFD.RU производится круглосуточно в порядке поступления обращений:
 - по телефону **8 800 550-99-11**
 - по электронной почте **feedback@ofd.ru**
- ✓ Доля потерянных вызовов (LCR) – не более 3% Клиентов не дожидаются своей очереди ответа оператора и сбрасывают телефонный звонок;
- ✓ Обработка обращений на электронную почту – все письма Клиентов обрабатываются в срок не более 30 минут
- ✓ First Call Resolution (FCR) – не менее 99% вопросов Клиентов решаются при первом обращении в контакт-центр
- ✓ Quality (QUAL) – не менее 90% Клиентов получают полностью корректную консультацию по всем услугам и набору функций в Личном кабинете.

Use cases:

Как сформировать Отчет по чекам в ЛК OFD.RU?

1. Зайти в ЛК Клиента
2. Выбрать кассы / группу касс, по которым нужен отчет
3. Выбрать формат отчета
4. Выбрать период отчета
5. Получить сформированный отчет

Требуемое время: 2~7 минут, в зависимости от длительности выбранного периода.

Как подключить кассу к OFD.RU?

1. Зарегистрироваться в ЛК Клиента
2. Принять оферту
3. Отправить в OFD.RU с кассы отчет о регистрации или любой фискальный документ, — касса автоматически появится в ЛК Клиента
4. Оплатить услуги, пополнив баланс в режиме реального времени
5. Можно начинать пробивать чеки

Требуемое время: 8 минут

Как поставить кассу на учет в ФНС с помощью OFD.RU?

1. Зайти в ЛК Клиента
2. Запустить сервис постановки кассы на учет
3. Заполнить заявление для ФНС и подписать его с помощью КЭП
4. Получить регистрационный номер (РНМ) от ФНС и сформировать на кассе Отчет о регистрации
5. Отправить в ФНС данные из отчета о регистрации с помощью ЛК Клиента OFD.RU и КЭП
6. Получить из ФНС карточку регистрации ККТ
7. Касса готова к работе и автоматически появилась в ЛК Клиента

Требуемое время: 18 минут

Наши лицензии и сертификаты

Разрешение ФНС России на обработку фискальных данных № ЕД-4-20/19685 от 18.10.2016 г.

Экспертное заключение № 9/2017-ОФД(д) от 30 мая 2017г. о соответствии технических средств оператора фискальных данных законодательству РФ о применении ККТ

Аттестат соответствия требованиям безопасности информации № А-ОВТ-АС-17/02 от 14.02.2017 г.

Лицензия Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК) регистрационный № 2996 от 19.08.2016 г. (серия бланка КИ 0236 номер бланка 011891) на деятельность по технической защите конфиденциальной информации

Лицензия № 144396 от 26 мая 2016 года на услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации

Лицензия № 144397 от 26 мая 2016 года на оказание телематических услуг связи

Лицензия ФСБ регистрационный № 16287Н от 07.11.2017 года (серия и номер бланка ЛСЗ 0015018) на осуществление работ и оказание услуг в отношении шифровальных (криптографических) средств

Паспорт о присоединении к сети доверенных операторов электронного документооборота счетов-фактур, регистрационный номер паспорта 1802, идентификатор доверенного ОЭД 2PS, дата выдачи 31.01.2018