

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 «ПЕТЕP-СЕРВИС Спецтехнологии» любым другим доступным способом.

О 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 внесен в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства.

Миссия OFD.ru — обеспечивать бизнесу безупречно удобный и надежный сервис управления ККТ, обработки и передачи данных в налоговый орган, 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 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
- **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**
- **Баланс Клиента в личном кабинете Клиента** — возможность в режиме реального времени видеть остаток денежных средств на балансе юридического лица в ОФД
- **Моментальное пополнение баланса в ЛК Клиента** – возможность пополнять банковскими картами VISA, MasterCard, МИР (пополнение баланса банковским переводом — 1-3 рабочих дня)
- **Удобный калькулятор для расчёта стоимости услуг ОФД**
- **Возможность подключения ККТ к ОФД на любое количество дней — от 1 до 1095 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

- **Брендинг (кастомизация) электронного чека прямо в ЛК Клиента** – все покупатели Клиента OFD.ru будут получать электронные чеки с любой информацией о клиенте, в его корпоративных цветах и т.п. (услуга распространяется только в рамках одного юрлица и не может быть заказана на чеки, передаваемые покупателям других клиентов OFD.ru)
- **Публичный API**, размещенный на ofd.ru/developers для интеграции с внутренними системами Клиента (метод http-запросов)
- **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 ОЭД: Такском-Файлер, Тензор СБИС, Инфотекс Траст, Контур Диадок
- **Сервис аренды ККТ в ЛК Клиента для интернет-торговли «под ключ».** Включает в себя уникальный балансировщик нагрузки; возможность оперативного подключения новых ККТ из свободного пула, в том числе с постановкой ККТ на учёт в ФНС; хранение использованных ФН; функционал для сверки транзакций, проведенных через облачные кассы; свободный выбор срока ФН (15 и 36 месяцев); модули интеграции с популярными CMS и платежными шлюзами
- **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**

- **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 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
- **Расширенный поиск чеков внутри ЛК Клиента**
- **Возможность без потери скорости и функциональности отражать в Личном кабинете Клиента до 100 000 ККТ одновременно по одному юридическому лицу**
- **Возможность «бесшовного» перехода с других операторов на OFD.ru** в любой момент, вне зависимости от остатка оплаченных услуг у других ОФД
- **Функционал Личного кабинета, позволяющий найти подрядчиков (ЦТО) для решения конкретных задач:** настройки и ремонта ККТ, замены ФН, настройки кассового ПО и т.д.
- **Юридически значимый документооборот, бесшовно интегрированный в Личный кабинет**
- **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

- **Venda** – облачный сервис для фискализации вендинговых аппаратов и устройств самообслуживания, который включает в себя аренду онлайн-кассы с установленным фискальным накопителем, годовое подключение к оператору фискальных данных и полное техническое обслуживание кассы.
- **Демонстрационная версия Личного кабинета Клиента – demo.ofd.ru**
- **«Песочница» для разработчиков и ИТ специалистов**
- **Кредит под оборот** – возможность для Клиента без сбора справок и бумаг быстро получить кредит на развитие бизнеса от банков-партнеров OFD.ru. Позволяет банку, при условии согласия предпринимателя, мгновенно оценивать обороты по онлайн-кассам, и на основании полученной информации определять лимит кредита.
- **Расширенное отображение чеков в ЛК Клиента**, включая дополнительные поля и QR код
- **Участие в государственном проекте маркировки товаров.** OFD.ru активно взаимодействует с единым оператором проекта маркировки - Центром развития перспективных технологий (ЦРПТ). В новых условиях OFD.ru будет предоставлять услуги электронного документооборота для передачи универсального передаточного документа (УПД) между поставщиками (от производителя до розницы), передавать в ЦРПТ данные о маркировке товара и данные о продаже каждого маркированного товара.
- **Абсолютный контроль потерянных чеков.** Клиент всегда сможет найти любой чек, переданный в Федеральную налоговую службу.
- **Чат-бот в Viber** – позволяет контролировать бизнес в любой точке планеты в любое время прямо с экрана смартфона без установки и настройки дополнительного программного обеспечения. С помощью бота Клиент может получать статистику продаж в торговых точках за сутки, месяц или период, контролировать динамику выручки по всем или выбранным кассам и/или торговым точкам, количество пробитых чеков, сумму среднего чека и другие статистические данные.

ОСТАЛЬНОЙ ФУНКЦИОНАЛ OFD.RU

- Поддержка всех утвержденных ФНС России форматов передачи фискальных данных — v1.0, v1.05, v1.1
- 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 X 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
- 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 отчета в форматах .xls и .csv и отправка в автоматическом режиме на выбранный электронный адрес
- Возможность отправки копии электронного чека Покупателю по электронной почте, СМС, Viber
- 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

- Возможность покупки электронной цифровой подписи в ЛК Клиента
- Отправка отчетов из ЛК Клиента по заданным параметрам на e-mail с желаемой регулярностью
- Возможность оплаты услуг ОФД кассы по коду активации

ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ ПРИЕМА, 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 оборудования 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 и Grafana
- 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 датацентра 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/е-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
- Скорость формирования любого отчета в ЛК Клиента с кол-вом касс до 25.000 – не более 1 минуты
- 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 **ofd@ofd.ru**

- **Уровень сервиса (SL)** — на 90% звонков Клиентов оператор отвечает в первые 10 секунд после поступления вызова
- **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 в соответствии с Таблицей градации ошибок

Use cases:

Как сформировать Отчет по чекам в ЛК OFD.ru?

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

Требуемое время: 2~5 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 (PHM) 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 2017 г. 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