

**Регламент переноса заявок и абонентов
между партнерами ООО «Астрал-Софт»
в Web-Регистраторе
(для партнеров и Центров продаж ООО «Астрал-Софт»)**

**Версия редакции: 1.0.0.1.
Дата редакции: 20 декабря 2021 г.**

СОДЕРЖАНИЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
1. МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПЕРЕНОСА ЗАЯВОК И АБОНЕНТОВ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К ЭЛЕКТРОННОМУ ПИСЬМУ	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФИЦИАЛЬНЫМ ПИСЬМАМ ОТ АБОНЕНТОВ	5
4. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕНОСА ЗАЯВОК/АБОНЕНТОВ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ПРОДУКТАМ	6
4.1. ПП «АСТРАЛ-ОТЧЕТНОСТЬ» (СЕРВИС «1С-ОТЧЕТНОСТЬ»).....	6
4.2. ПП «АСТРАЛ ОТЧЕТ», ВЕРСИЯ 4.5	8
4.3. ПП «АСТРАЛ ОТЧЕТ. ОНЛАЙН».....	9
4.4. ПП «АСТРАЛ ОНЛАЙН», «АСТРАЛ-ЭТ», СЕРВИС «1С-ЭТП».....	10
4.5. ПП «АСТРАЛ ЭДО».....	10

Термины и определения

ООО «Астрал-Софт» – разработчик (правообладатель) программных продуктов.

Конечный пользователь – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, заинтересованные в приобретении или являющиеся пользователями программных продуктов, разработанных ООО «Астрал-Софт».

Центр Продаж – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который занимается построением партнерской дилерской сети в регионе по распространению продуктов, разработанных ООО «Астрал-Софт». Одновременно может являться Партнером, т.е. непосредственно работать с конечным пользователем.

Партнер – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который занимается поиском конечных пользователей, заинтересованных в приобретении продуктов, разработанных ООО «Астрал-Софт», заключением договора с конечным пользователем, идентификацией личности пользователя (Заявителя), проверкой документов, выставлением счетов и сбором средств от конечных пользователей, технической поддержкой конечных пользователей в пределах своей компетенции.

Информационный ресурс (Web-Регистратор) – продукт Web-Регистратор, предназначенный для регистрации и сопровождения конечных пользователей, учета переданных конечным пользователям лицензий. Информационный ресурс расположен по адресу <https://reg.astralnalog.ru>.

Перенос заявок – процесс перезакрепления первичных заявок с типом «Создание» в Информационном ресурсе.

Перенос абонентов – процесс перезакрепления конечных пользователей, у которых есть созданный сертификат и учетная запись и которые ранее приобретали лицензию на программный продукт у другого Партнера.

1. Методические аспекты переноса заявок и абонентов

1.1. Электронное письмо с требованием перенести заявку или абонента должно быть предоставлено в ООО «Астрал-Софт» либо Партнером, либо Центром продаж. Предоставление электронных писем напрямую конечными пользователями запрещено.

1.2. Электронное письмо должно быть отправлено на адрес электронной почты perevod@astral.ru.

1.3. Перенос заявок и абонентов осуществляется в течение 8-ми рабочих часов после предоставления в ООО «Астрал-Софт» полных данных для переноса. Запросы обрабатываются по графику 5/2 с 8:30 по 17:30 МСК.

1.4. При необходимости ООО «Астрал-Софт» оставляет за собой право запрашивать дополнительные данные и/или документы, необходимые для переноса абонентов и не указанные в настоящем Регламенте.

1.5. По факту выполненного переноса партнеры получают электронные письма со следующей информацией:

1.5.1. Партнер, от которого выполнен перенос:

- наименование, ИНН/КПП Абонента;
- наименование, ИНН/КПП Партнера, к которому осуществлен перенос;
- основание переноса;
- дата переноса;
- ответственный сотрудник ООО «Астрал-Софт», который выполнил перенос и электронный адрес для связи.

1.5.2. Партнер, к которому осуществлен перенос:

- информация о фактическом переносе заявки/Абонента.

2. Требования к электронному письму

2.1. В тексте электронного письма с запросом на перенос заявок и/или абонентов должны содержаться следующие данные:

- наименование программного продукта (сервиса), по которому необходимо осуществить перенос;
- ИНН/КПП Абонента юридического лица/ИНН индивидуального предпринимателя;
- наименование Абонента;
- наименование Партнера, к которому необходимо осуществить перенос (в соответствии с данными Информационного ресурса);
- ИНН Партнера, к которому необходимо осуществить перенос (в соответствии с данными Информационного ресурса);
- логин доступа к Информационному ресурсу Партнера, к которому необходимо осуществить перенос.

2.2. Все данные, перечисленные в п.2.1. должны быть указаны с возможностью копирования.

2.3. Логин доступа к Информационному ресурсу должен быть указан с соблюдением заглавных/прописных букв, пробелов.

3. Требования к официальным письмам от абонентов

3.1. В случаях, указанных в данном Регламенте, для переноса может потребоваться предоставление официального письма от Абонента.

3.2. Рекомендуется использовать шаблоны официальных писем, разработанные ООО «Астрал-Софт» и опубликованные на Информационном ресурсе/вкладка Документация.

3.3. Если Абонент не использует рекомендованный шаблон, в тексте официального письма обязательно должны быть указаны следующие данные:

- наименование, ИНН/КПП Абонента;
- наименование программного продукта/сервиса;
- наименование и ИНН Партнера, к которому необходимо осуществить перенос;
- дату, с которой необходимо осуществить перенос.

3.4. Дата переноса:

3.4.1. Дата переноса, указанная в тексте официального письма Абонента, не должна превышать 14 календарных дней до запроса, поступившего от Партнера.

3.4.2. Перенос Абонента невозможен ранее даты, указанной в тексте официального письма.

3.4.3. Абонент считается перенесенным с даты фактического переноса сотрудником ООО «Астрал-Софт» (независимо от указанной в тексте официального письма даты, с которой необходимо осуществить перенос).

3.4.4. При отсутствии в тексте официального письма даты, с которой необходимо осуществить перенос, за нее принимается дата письма.

3.5. Официальное письмо должно быть составлено на официальном бланке организации/индивидуального предпринимателя и адресовано в ООО «Астрал-Софт».

3.6. Официальное письмо должно быть подписано руководителем организации либо иным лицом, имеющим на это право.

3.7. Для юридических лиц обязательно проставление печати (если иное прямо не прописано в Уставе). Для индивидуальных предпринимателей проставление печати является желательным, но не обязательным.

3.8. Партнер/Центр продаж должен предоставить в ООО «Астрал-Софт» сканированную копию официального письма. Качество сканированной копии должно предоставлять возможность проверить все данные документа.

3.9. В случае предоставления официального письма, не отвечающего указанным требованиям или предоставления сканированной копии низкого качества, ООО «Астрал-Софт» оставляет за собой право отказать в переносе до устранения нарушений.

3.10. ООО «Астрал-Софт» оставляет за собой право передать сканированную копию официального письма Партнеру, от которого осуществлен перенос (по запросу последнего).

4. Особенности переноса заявок/абонентов по отдельным продуктам

4.1. ПП «Астрал-Отчетность» (сервис «1С-Отчетность»)

Перенос первичной заявки

4.1.1. При необходимости перенести первичную заявку достаточно предоставить электронное письмо ([см. п. 2 Регламента](#)).

Перенос абонента

4.1.2. Если у Абонента действует лицензия по тарифу «Информационно-технологическое сопровождение 1С» и запрашивается перенос к Партнеру, с которым заключен договор 1С:ИТС уровня ПРОФ, необходимо предоставить электронное письмо согласно [главе 2 настоящего Регламента](#).

4.1.3. Если у Абонента действует лицензия по тарифу «Информационно-технологическое сопровождение 1С» и запрашивается перенос к Партнеру, с которым не заключен договор 1С:ИТС уровня ПРОФ, необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)).

4.1.4. Если Абонент подключен по любому из платных тарифов и лицензия действует еще более 2-х календарных дней, для переноса необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)).

4.1.5. Если Абонент подключен по любому из платных тарифов и лицензия завершится менее чем через 2 календарных дня, для переноса необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)) или финансовый документ, подтверждающий оплату новой лицензии Партнеру, к которому запрашивается перенос.

4.1.6. Если у Абонента действует лицензия по тарифу «Платная лицензия УП (годовое обслуживание)», необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)).



Для переноса абонентов с указанным тарифом на Информационном ресурсе опубликован отдельный рекомендованный шаблон официального письма.



Счет за транзакции Уполномоченного представителя будет выставлен Партнеру, у которого он обслуживается на момент окончания отчетного квартала.

4.1.7. Если у Абонента действует лицензия по тарифу «Дополнительная лицензия для клиентов УП (годовое обслуживание)», перенос невозможен. Указанные абоненты могут быть перенесены только вместе с Уполномоченным представителем.

4.1.8. Если требуется перенести абонентов, объединенных на Информационном ресурсе в группу компаний, допускается предоставить одно официальное письмо от головной компании, в котором кроме данных, указанных в п.2 Регламента, перечень всех абонентов, входящих в группу компаний.



Использовать данную схему возможно только при переносе всех абонентов из группы компаний и при условии составления официального письма именно головной компанией, назначенной на Информационном ресурсе. Рекомендованный шаблон официального письма от головной компании опубликован на Информационном ресурсе.



После переноса группа компаний на Информационном ресурсе распадается.

4.1.9. Если Абонент подключен в рамках сервиса 1С:Бухобслуживание, перенос невозможен.

4.1.10. Если у Абонента нет действующей лицензии ни по одному из тарифов, для переноса достаточно предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)).

4.1.11. При переносе Абонентов с действующей лицензией по любому из платных тарифов:

- если лицензия выдана в календарном месяце, в котором запрошен перенос, счет за лицензию будет выставлен Партнеру, к которому Абонент будет перенесен;
- если лицензия выдана в календарном месяце, отличном от месяца запроса на перенос, выданный платный тариф будет заменен на «Обслуживание учетной записи 1С в рамках ранее заключенного договора». Дополнительная оплата не требуется.

4.1.12. При переносе Абонента с отозванной/заблокированной лицензией, будет перенесена только учетная/ые запись/и Абонента. Лицензия в данном случае не переносится.

4.1.13. При переносе Абонента с недействующей лицензией и при условии наличия в Web-Регистраторе заявки в состоянии «Принято», переносится только заявка.

4.1.14. В период проведения ежемесячной сверки с Партнерами и Центрами продаж (первые 6 рабочих дней каждого месяца) не осуществляются переносы абонентов, у которых лицензия по любому из платных тарифов выдана в отчетном месяце.

4.2. ПП «Астрал Отчет», версия 4.5

4.2.1. Если Абонент подключен по любому из тарифов и лицензия действует еще более 2-х календарных дней, для переноса необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)).

4.2.2. Если Абонент подключен по любому из тарифов и лицензия завершится менее чем через 2 календарных дня, для переноса необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)) или финансовый документ, подтверждающий оплату новой лицензии Партнеру, к которому запрашивается перенос.

4.2.3. Если у Абонента действует лицензия по тарифу «Авторизованный центр», необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)).



Для переноса абонентов с указанным тарифом на Информационном ресурсе опубликован отдельный рекомендованный шаблон официального письма.



Счет за транзакции Авторизованного центра будет выставлен Партнеру, у которого он обслуживается на момент окончания отчетного квартала.

4.2.4. Если у Абонента действует лицензия по тарифу «Регистрация абонента авторизованного центра», перенос невозможен. Указанные абоненты могут быть перенесены только вместе с Авторизованным центром.

4.2.5. Если требуется перенести абонентов, объединенных на Информационном ресурсе в группу компаний, допускается предоставить одно официальное письмо от головной компании, в котором кроме данных, указанных в п.2 Регламента, перечень всех абонентов, входящих в группу компаний.



Использовать данную схему возможно только при переносе всех абонентов из группы компаний и при условии составления официального письма именно головной компанией, назначенной на Информационном ресурсе. Рекомендованный шаблон официального письма от головной компании опубликован на Информационном ресурсе.



После переноса группа компаний на Информационном ресурсе распадается.

4.2.6. Если у Абонента нет действующей лицензии ни по одному из тарифов, для переноса достаточно предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)).

4.2.7. При переносе Абонента с отозванной/заблокированной лицензией, будет перенесена только учетная/ые запись/и Абонента. Лицензия в данном случае не переносится.

4.2.8. При переносе Абонентов с действующей лицензией по любому из платных тарифов, тариф будет заменен на «Обслуживание учетной записи Астрал Отчет в рамках ранее заключенного договора». Дополнительная оплата не требуется.

4.3. ПП «Астрал Отчет. Онлайн»

4.3.1. При необходимости перенести первичную заявку достаточно предоставить электронное письмо ([см. п. 2 Регламента](#)).

4.3.2. Если Абонент подключен по любому из тарифов и лицензия действует еще более 2-х календарных дней, для переноса необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)).

4.3.3. Если Абонент подключен по любому из тарифов и лицензия завершится менее чем через 2 календарных дня, для переноса необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)) или финансовый документ, подтверждающий оплату новой лицензии Партнеру, к которому запрашивается перенос.

4.3.4. Если требуется перенести абонентов, объединенных на Информационном ресурсе в группу компаний, допускается предоставить одно официальное письмо от головной компании, в котором кроме данных, указанных в п.2 Регламента, перечень всех абонентов, входящих в группу компаний.



Использовать данную схему возможно только при переносе всех абонентов из группы компаний и при условии составления официального письма именно головной компанией, назначенной на Информационном ресурсе. Рекомендованный шаблон официального письма от головной компании опубликован на Информационном ресурсе.



После переноса группа компаний на Информационном ресурсе распадается.

4.4. ПП «Астрал Онлайн», «Астрал-ЭТ», сервис «1С-ЭТП»

4.4.1. При необходимости перенести первичную заявку достаточно предоставить электронное письмо ([см. п. 2 Регламента](#)).

4.4.2. Если Абонент подключен по любому из тарифов и лицензия действует еще более 2-х календарных дней, для переноса необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)).

4.4.3. Если Абонент подключен по любому из тарифов и лицензия завершится менее чем через 2 календарных дня, для переноса необходимо предоставить электронное письмо ([см. п.2 Регламента](#)) и приложить официальное письмо от Абонента ([см. п.3 Регламента](#)) или финансовый документ, подтверждающий оплату новой лицензии Партнеру, к которому запрашивается перенос.

4.5. ПП «Астрал ЭДО»

4.5.1. Перевод заявок по продукту Астрал.ЭДО невозможен. Необходимо отклонить текущее Заявление клиента и отправить новое, предварительно указав в Заявлении Код партнера.

Для отклонения текущего Заявления и помощи с поиском Кода партнера необходимо обратиться на адрес электронной почты: partners@astral.ru.