

## Ответы на вопросы в рамках закрытия Synerdocs

№	Вопрос	Ответ
<b>Общие вопросы</b>		
1.	Когда Synerdocs перестанет работать?	Сервис Synerdocs будет гарантированно работать до 31.12.2021, мы продолжаем выполнять свои обязательства по работе сервиса, у всех абонентов есть время, чтобы планомерно перейти на нового оператора. Мы рекомендуем перейти на новый сервис ЭДО до 2022 года и предлагаем в качестве нового оператора использовать <a href="#">СБИС (компания Тензор)</a> . Срок работы Synerdocs после 31.12.2021 зависит от даты вступления в силу новых требований к операторам ЭДО СФ от ФНС РФ, которая пока не известна. Возврат денежных средств за приобретенные тарифы не планируется, вы можете использовать свой тариф до даты завершения работы сервиса. Точная дата завершения работы Synerdocs будет определена в конце 2021 года, и она будет не позднее 01.03.2022 года.
2.	Как быстро перенастроить роуминг?	В личном кабинете Synerdocs, в разделе Контрагенты, вы можете выгрузить список активных контрагентов. Список выгружается в формате xls, в списке содержатся данные, необходимые оператору для настройки роуминга, такие как: Наименование организации, ИНН, КПП, идентификатор участника ЭДО СФ и наименование оператора контрагента. В дальнейшем вы можете отправить массовые заявки операторам на настройку роуминга. Инструкцию по выгрузке списка контрагентов можно посмотреть на <a href="#">сайте</a> .
3.	Сколько будет работать техническая поддержка?	Мы продолжим выполнять свои договорные обязательства до истечения срока действия договора/приобретенного Тарифного пакета.
4.	Будет ли поддерживаться новый формат УЖД?	На текущий момент в сервисе Synerdocs реализована поддержка УЖД по Приказу № ЕД-7-26/736@. В частности: <ul style="list-style-type: none"> <li>• при работе через веб-клиент доступно создание/редактирование/отправка основного титула УЖД, ответное подписание и просмотр печатной формы,</li> <li>• при работе через API доступна отправка/получение титулов УЖД, генерация в формате XML и парсинг титулов, а также скачивание печатной формы.</li> </ul>
5.	Будете ли вы поддерживать прослеживаемость/УЖД	Сейчас проект новой формы УЖД для поддержки системы прослеживаемости товаров рассматривается, он еще не утвержден, <a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_179583/ca53ec84bce9608d617c4abc33153072f000413b/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_179583/ca53ec84bce9608d617c4abc33153072f000413b/</a> . По поддержке новой формы УЖД и срокам сможем сориентировать, как только появится утвержденная форма.
6.	Будете ли вы поддерживать новый формат ЭТрН?	Нет, новый формат ЭТрН мы не будем поддерживать в связи с планами завершить работу сервиса Synerdocs.
7.	Изменяются ли условия тарифных пакетов (ТП) при	Тарифные пакеты, приобретенные в сервисе Synerdocs, можно использовать в нашем сервисе до их завершения (по сроку/лимиту документов), но не позднее даты окончания работы сервиса.

№	Вопрос	Ответ
	переходе на другого оператора?	При переходе на другой сервис электронного документооборота (ЭДО), для отправки документов вам потребуется приобрести новый пакет в соответствии с условиями тарификации выбранного вами оператора. Мы рекомендуем перейти на новый сервис ЭДО до 2022 года и предлагаем в качестве нового оператора использовать <a href="#">СБИС (компания Тензор)</a> .
8.	Возможен ли возврат средств за ранее приобретенный ТП?	Согласно пункту 3.3. Лицензионного договора (публичной оферты) приобретенные ранее тарифные пакеты возврату не подлежат. Мы продолжим выполнять свои договорные обязательства до истечения срока действия договора. Т.о. приобретенный тариф вы можете использовать в сервисе Synerdocs до момента его завершения. Это позволит вам обеспечить плавный переход с одного сервиса ЭДО на другой.
<b>Хранение документов</b>		
9.	Что будет с документами в сервисе? Вы будете хранить ЭД после 2021 года?	Synerdocs будет гарантированно работать до 31.12.2021 г., срок работы сервиса после этой даты пока не известен и на текущий момент не может быть гарантирован. Всем абонентам Synerdocs, которым необходимо работать после 31.12.2021 г. с переданными ранее через Synerdocs документами, необходимо самостоятельно выгрузить их из сервиса.  (Дополнительно смотрите вопрос: «Как организовать локальное хранение?»)
10.	Как выгрузить документы для хранения?	Для выгрузки документов доступны следующие варианты: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Через веб-клиент Synerdocs. Как это сделать описано на <a href="#">сайте</a>.</li> <li>• Через утилиту. Подробная инструкция опубликована на <a href="#">сайте</a>.</li> <li>• Через API Synerdocs, если вы используете API для интеграции своих ИС с сервисом. Подробная инструкция опубликована на <a href="#">сайте</a>.</li> <li>• Если у вас уже организовано хранение электронных документов, проходящие через сервис, в вашей внутренней ИС, то выгружать документы не требуется. Убедитесь в наличии и составе документов в вашей ИС.</li> </ul>
11.	Как организовать локальное хранение ЭД?	Мы рекомендуем выгрузить из Synerdocs и хранить сами электронные документы, а также электронные подписи, служебные документы, фиксирующие даты подписания и отправки документов. Для организации хранения документов возможны варианты: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Хранить документы на локальном диске/сервере компании с созданием необходимой вам структуры папок. Этот вариант подойдет при небольшом количестве документов.</li> <li>• Хранить документы в вашей корпоративной ИС, если она обладает соответствующими возможностями для управления архивом документов. Этот вариант подойдет при достаточно большом количестве документов.</li> <li>• Если предложенные выше варианты вам не подходят или ваша корпоративная ИС не обладает необходимыми возможностями, то мы предлагаем вам приобрести на специальных условиях решение <a href="#">Финансовый архив</a> от Directum. Данное решение, по сравнению с другими вариантами хранения ЭД, позволяет гибко управлять правами доступа к документам, удобно и быстро находить необходимые документы, готовиться к налоговым и аудиторским проверкам без лишних затрат, а также решение позволяет загрузить хранящиеся в Synerdocs документы в базу финансового архива. Для примера, стоимость использования ПО на 10 пользователей составит ориентировочно 70 000 рублей. Рассчитать стоимость необходимого варианта работы вы можете с помощью <a href="#">калькулятора</a>.</li> </ul>

№	Вопрос	Ответ
		(Дополнительно смотрите вопрос: «Что будет с документами в сервисе?»)
12.	Можно перегрузить документы для хранения другому оператору, которого вы рекомендуете?	<p>Перегрузить документы для хранения другому оператору возможности нет, мы рекомендуем вам организовать локальное хранение документов на вашей стороне. Для локального хранения есть несколько вариантов, мы предлагаем вам приобрести на специальных условиях решение <a href="#">Финансовый архив</a> от Directum.</p> <p>(Дополнительно смотрите вопрос: «Как организовать локальное хранение ЭД?»)</p>
<b>Вопросы интеграторов</b>		
13.	Что нам делать с интеграцией?	<p>До конца 2021 года сервис Synerdocs продолжает работу в штатном режиме. Срок работы Synerdocs после 31.12.2021 зависит от срока вступления в силу новых требований к операторам ЭДО СФ от ФНС РФ, данный срок пока не известен. Возврат денежных средств за приобретенные тарифы не планируется, вы можете использовать свой тариф до даты завершения работы сервиса.</p> <p>Точная дата завершения работы Synerdocs будет определена в конце 2021 года, и она будет не позднее 01.03.2022 года. Мы уведомляем клиентов о закрытии заблаговременно для того, чтобы Вы могли подготовиться к переходу на нового оператора:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Интеграция с Directum/DirectumRX – необходимо приобрести коннектор к выбранному оператору ЭДО и произвести его настройку. Стоимость коннектора и услуг по настройке можно уточнить у закрепленного за Вами менеджера по Directum.</li> <li>2. Интеграция по API – Вы можете ознакомиться с API на официальном сайте выбранного оператора. Условия использования и оказания консультаций Вам необходимо обсудить с выбранным оператором лично.</li> <li>3. Интеграция с 1С – практически все операторы имеют готовые решения для интеграции с учетной системой 1С. Многие зависят от конфигурации и индивидуальных особенностей вашей учетной системы, например, произведенных доработок. Наличие интеграции и условия ее предоставления Вам лучше обсудить напрямую с выбранным оператором.</li> </ol>
14.	Будет ли поддерживаться ваш API до конца 2021 года?	Да