



## Методичка партнера 1С:Фреш

<b>ВМЕСТО ВВЕДЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
Где искать подробные инструкции и ответы на вопросы? .....	3
Где искать все инфописьма (partweb.1c.ru) .....	3
Термины.....	3
<b>О СЕРВИСЕ 1С:ФРЕШ .....</b>	<b>4</b>
Что такое 1С:Фреш? .....	4
Преимущества для партнеров.....	4
Целевая аудитория.....	5
Какие приложения доступны в 1cfresh.kz?.....	5
<b>НАЧАЛО РАБОТЫ.....</b>	<b>5</b>
Как начать продавать 1С:Фреш? .....	5
Какие специалисты нужны .....	6
<b>УСЛОВИЯ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ .....</b>	<b>7</b>
Скидка партнера и статусы .....	7
Схема взаиморасчетов с 1С за подключенных клиентов.....	9
<b>РАБОТА В МЕНЕДЖЕРЕ СЕРВИСА .....</b>	<b>9</b>
Как войти в Менеджер сервиса?.....	9
Тариф Партнер .....	9
Как подключить сотрудников к своему аккаунту .....	10
Как заполнить/изменить свои контактные данные .....	10
<b>РАБОТА С КЛИЕНТОМ.....</b>	<b>11</b>
Как подключить клиента к 1С:Фреш .....	11
Шаг 1. Отправить код приглашения .....	11
Шаг 2. Заполнить карточку абонента .....	11
Карточка абонента и код в 1cfresh.kz.....	11
Шаг 3. Создать платную подписку .....	12
Дополнительные сеансы и базы .....	12
Продление подписки .....	12
Апгрейд тарифа.....	13
Переход в 1С:Фреш по локальному договору 1С:ИТС.....	13
Как загрузить базу в облако (из коробки) .....	13
Какие базы есть у вашего клиента в сервисе .....	13
Я не вижу подписок клиента .....	14
Как подключить 1С:Кассир .....	14
Как сменить данные юрлица клиента в абоненте? .....	14
<b>ОФОРМЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ.....</b>	<b>14</b>
Шаблон лицензионного договора .....	14

<b>ТАРИФЫ .....</b>	<b>15</b>
Правила предоставления тарифов .....	15
Прайс .....	15
Как выбрать тариф .....	15
Тарифы с пометкой “помесячно” .....	16
Тарифы при переходе из локальных версий .....	17
Понижения тарифа (даунгрейд) не предусмотрено! .....	17
<b>ДОРАБОТКА ФУНКЦИОНАЛА.....</b>	<b>17</b>
Как загрузить и подключить своё расширение клиенту .....	17
<b>КЛИЕНТ РЕШИЛ УЙТИ.....</b>	<b>18</b>
...в локальную версию .....	18
...к другому партнеру .....	18
...от 1С .....	18
Возврат средств .....	18
Отвалы.....	19
<b>УЧЁТ И АНАЛИТИКА (ОТЧЕТЫ) .....</b>	<b>19</b>
Как посмотреть список подключенных клиентов .....	19
Как посмотреть и проверить действующие подписки .....	19
Заканчивающиеся подписки .....	20
Активность абонентов на обслуживании .....	20
<b>ПРОДАЖИ И ПРОДВИЖЕНИЕ .....</b>	<b>20</b>
Мои клиенты хотят «коробку», зачем предлагать им облака.....	20
Где брать новых клиентов.....	20
Лиды партнёрам с сайтов фирмы “1С” .....	21
<b>СНЯТИЕ ОПАСЕНИЙ ПАРТНЕРА .....</b>	<b>21</b>
Продажи 1С:Фреш учитываются в нормативах ИТС.....	21
Соответствие закону о защите персональных данных.....	21
Сертификация ФСТЭК .....	22
<b>В КАКОМ СЛУЧАЕ НУЖНО ПИСАТЬ на <a href="mailto:info@1cfresh.kz">info@1cfresh.kz</a> .....</b>	<b>22</b>

## ВМЕСТО ВВЕДЕНИЯ

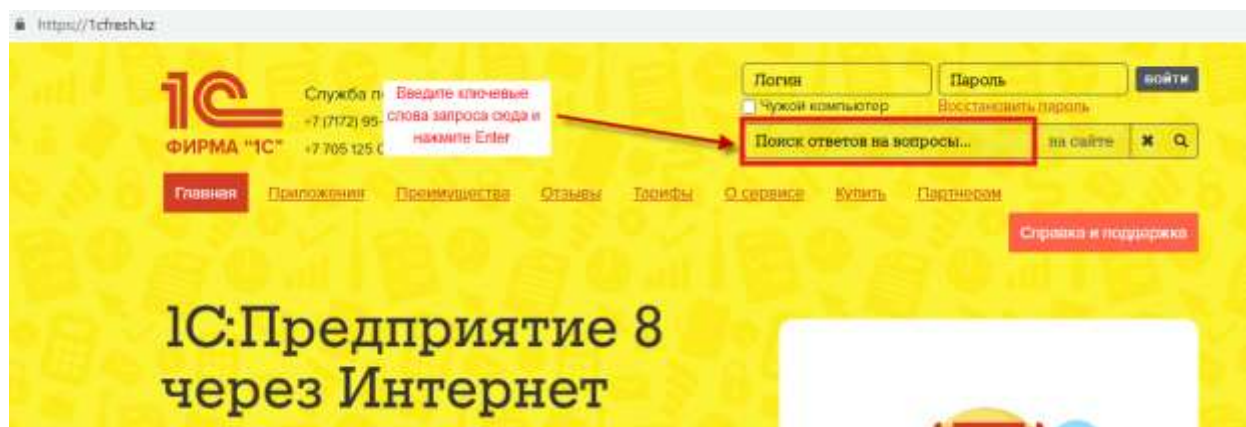
Уважаемый партнер!

Мы рады, что вы присоединились к команде 1С:Фреш. Чтобы подключать клиентов к сервису, достаточно изучить данную методичку и возвращаться к ней, если по ходу работы будут возникать вопросы.

Сотрудники фирмы "1С" всегда придут вам на помощь по эл. почте [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz), но мы будем благодарны, если до обращения вы поищите ответ самостоятельно.

### Где искать подробные инструкции и ответы на вопросы?

Большинство инструкций по работе в Менеджере сервиса опубликованы на сайте [1cfresh.kz](http://1cfresh.kz). Найти их легко с помощью поля "Поиск":



### Где искать все инфописьма (partweb.1c.ru)

Инфописьмо - официальный документ, регламентирующий работу партнеров в сервисе. Найти все инфописьма можно в Разделе Информационные выпуски по тегу «1cfresh.kz» (<https://1c.ru/rus/partners/priv/info-private-list.jsp>)

### Термины

**1С:Фреш (1cfresh.kz, "1С:Предприятие 8 через Интернет")** — облачный сервис фирмы "1С", распространяется через партнерскую сеть 1С.

**Абонент** — учетная запись в сервисе 1cfresh.kz, в которой работает клиент или партнер. К учетной записи (абоненту) относятся все подключенные пользователи клиента и все приложения, в которых работает клиент. Партнер в своем абоненте может не только вести учет в приложениях, но и подключать клиентов (других абонентов) и оформлять им платный доступ.

**Информационная база (область данных)** — приложение сервиса 1cfresh.kz, в котором клиент ведет учет. Пользователь сервиса может создать несколько баз с помощью одного, либо нескольких приложений в зависимости от используемого тарифа. Количество одновременно открытых баз (т.е. сеансов) также определяется тарифом.

**ITSaaS** — наименование тарифов сервиса 1С:Фреш, употребляется в вышедших Инфописьмах.

**Менеджер сервиса** — личный кабинет абонента сервиса (клиента или партнера).

Администрирование абонента (предоставление прав пользователям, подключение новых пользователей, управление приложениями и др.) ведется в личном кабинете. Может также называться "админка".

**Пользователь абонента** — лицо, имеющее доступ (подключенное) к конкретному абоненту сервиса 1cfresh.kz и обладающее определенной ролью (правами, уровнем доступа) к данным абонента.

**Сеансы пользователей (одновременные сеансы)** — одновременно открытые приложения (области данных) абонента в окне браузера и/или через "тонкий клиент" всеми пользователями со всеми приложениями сервиса.

**Статус "1С:ЦСК" (1С:Центр сетевой компетенции)** — специальный статус, позволяющий партнерам-франчайзи получать повышенные скидки, использовать преимущества.

**Тонкий клиент** — программа-клиент, позволяющая запускать информационные базы 1С в сервисе 1cfresh.kz с компьютера пользователя. В этом случае не нужно использовать интернет-браузер: программа запускается с рабочего стола пользователя, как при запуске программы, установленной на локальном компьютере.

## О СЕРВИСЕ 1С:ФРЕШ

### Что такое 1С:Фреш?

1С:Фреш (1С:Предприятие 8 через Интернет, 1cfresh.kz) - знакомые программы 1С через Интернет. Сервис предоставляется по модели SaaS - Software as a Service. Это означает, что пользователю не нужно ничего скачивать на свой компьютер, вся работа осуществляется в облаке. Поддержку работоспособности обеспечивает фирма "1С", а партнеру остается привлекать клиентов в сервис и консультировать их.

### Преимущества для партнеров

- ✓ Высокий доход: скидки партнерам от 20 до 50% от розничных цен.
- ✓ Не нужно заботиться о "железе" — аренду серверного оборудования и его обслуживание фирма "1С" берет на себя.
- ✓ Партнерам сети 1С:Франчайзинг не нужно платить стартовые или периодические взносы для участия в проекте — достаточно получить доступ и можно подключать клиентов.
- ✓ Не надо обновлять и заботиться о резервных копиях — программы всегда актуальны, обновления и копии берет на себя фирма "1С".
- ✓ Привычный для клиентов набор сервисов 1С:ИТС, примерно такой же, как в коробках. В отличие от коробок, сервис 1С:Контрагент (быстрая проверка информации о контрагентах, автоматическое заполнение реквизитов контрагентов по БИН и др.) уже входит во все тарифы 1С:Фреш без дополнительной платы.
- ✓ Легко и быстро подключать клиентов, обучение менеджера максимум за 2 часа.
- ✓ Легко привлекать и обслуживать удаленных клиентов — вы можете работать по всей стране.
- ✓ Легко рассчитываться с вендором — раз в месяц одним платежом сразу за всех клиентов. Оплата вендору всегда после получения оплаты от клиента: за весь срок подписки или ежемесячно.
- ✓ Дополнительный заработок на настройке и доработке программ для клиентов. Для этого нужны такие же специалисты 1С, как по "коробкам" 1С.

- ✓ Можете вести учет своей организации бесплатно, а также обучать своих специалистов, работая в сервисе.
- ✓ Специальные акции для партнеров и клиентов.

## **Целевая аудитория**

В 1С:Фреш найдутся подходящие приложения для любых предприятий, индивидуальных предпринимателей, а также бюджетных и некоммерческих организаций:

- кому достаточно типового функционала приложений 1С и требуются неглобальные доработки программы, которые выполнит партнер "1С",
- кто не хочет думать об обновлениях и резервных копиях — всегда последнюю версию и копию обеспечит сама фирма "1С",
- кому удобно все данные хранить в облаке и кто не хочет ничего устанавливать на свой компьютер,
- кому важны надежность и безопасность — современный дата-центр, надежное шифрование данных, разделение прав, резервное копирование.

## **Какие приложения доступны в 1cfresh.kz?**

Для малого и микробизнеса:

- 1С:Бухгалтерия
- 1С:Бухгалтерия ОСИ, ПТ, УК, СК, КСК
- 1С:Управление нашей фирмой
- 1С:Зарплата и управление персоналом
- 1С:Розница
- 1С:Кассир

Для государственных и некоммерческих организаций:

- 1С:Бухгалтерия для государственных учреждений
- 1С:Бухгалтерия для государственных предприятий
- 1С:Бюджетное планирование и финансирование для государственных учреждений

Другие полезные приложения:

- 1С:Маркетинг.Лидогенерация

## **НАЧАЛО РАБОТЫ**

### **Как начать продавать 1С:Фреш?**

#### **Шаг 1. Заполнить анкету**

Партнеру-франчайзи "1С" нужно скачать анкету на странице <https://partners.1cfresh.kz>. После заполнения анкету направить на почту [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz). В течение 1-2 рабочих дней мы рассмотрим заявку и предоставим партнерский доступ.

Если у вас есть сотрудники с сертификатами 1С:Специалист или 1С:Специалист-консультант и 1С:Профессионал по "1С:Бухгалтерия 8", также 1С:Профессионал по "1С:Управление нашей фирмой 8", обязательно укажите их корректные ФИО. Мы проверим наличие сертификатов и предоставим статус 1С:ЦСК, что даст вам скидку 50%.

## **Шаг 2. Прочитать инструкции**

Внимательно изучите эту инструкцию (памятка партнера по сервису 1cfresh.kz), также рекламный ролик для клиента <https://1cfresh.kz/promo/>, видеозаписи с партнерских семинаров.

### **Какие специалисты нужны**

В сервисе 1С:Фреш работают те же программы, что и в локальной версии. Поддерживать клиентов 1С:Фреш легко может сотрудник, который продает локальный 1С:ИТС.

На изучение инструкций — 2 часа.

Подключить клиента за 30 секунд без выезда — просто выдать код приглашения.

Оформление платного доступа — 30 секунд.

### **Сервис-инженеры полезны для продажи сервисов**

Опыт активных партнеров показывает, что специалист по сопровождению будет востребован на проекте 1С:Фреш. У ряда крупных партнеров специалисты по сопровождению ведут активную работу с абонентами 1С:Фреш - регулярно взаимодействуют с заказчиками, демонстрируют и подключают доп. сервисы, приложения, выявляют и формируют интересы на продажу доп. услуг и пр.

Специалист, знающий приложения 1С даже на минимальном уровне, знающий сервисы 1С:ИТС, умеющий их продемонстрировать и подключить, может продолжать работать с абонентами сервиса 1С:Фреш и существенно повысить свою производительность, перейдя на НЕвыездную работу. При хорошей организации труда он меньше будет терять времени на переезды и больше усилий посвятит повышению удовлетворенности и выявлению потребностей клиентов.

Такой сотрудник может работать как консультант нулевой линии поддержки (ответы на 70-80% пользовательских вопросов можно найти на сайте сервиса 1cfresh.kz) и /или как консультант-менеджер для абонентов 1С:Фреш на начальном и тестовом периоде, помогать клиентам.

<b>Обязанности менеджера</b>	<b>сервис-поддержка</b>	<b>локальной версии</b>	<b>Сервис 1С:Фреш</b>
<b>Роль «Консультант»</b>			
Быстро подключить к программе	Нет, сначала нужно продать		Да, выдать код приглашения за 30 сек, тестовый период 30 дней
Показать "быстрый старт" при начале работы в приложении	Да		Да. Можно удаленно. Пользователь может дать доступ сотруднику партнера в свою базу
Узнать потребности, проработать план внедрения, схемы работы в программе (какие документы использовать)	Да		Да
Настроить права	Да		Да

<b>Роль «Личный консультант»</b>		
Рассказать об изменениях в программе после обновления	Да	Да
Ответить на вопросы по ведению учета	Да	Да
Настроить отчет	Да	Да
Обучение по работе в программе	Да	Да
<b>Роль «Продакт-менеджер»</b>		
Продать коробку, лицензии 1С:Предприятие	Да	Нет, клиент платит регулярные «арендные» платежи
Заклучить договор ИТС на сопровождение программы	Да	Да
Отслеживать сроки окончания договора	Да	Да
Узнать потребности в доработке типового функционала, составить ТЗ для программиста	Да	Да
После внедрения доработки помочь установить доработку в базу, помочь с обучением	Да	Да
<b>Роль «Программист»</b>		
Помочь в запуске оборудования	Да	Нет
Прийти и обновить программу и платформу	Да	Нет, не нужно
Реализовать доработку с помощью внешней обработки или расширения	Да	Да
Изменить типовой функционал "под пользователя" иными средствами кроме внешних обработок и расширений и потом поддерживать обновление такой измененной конфигурации	Да	Нет

## УСЛОВИЯ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ

### Скидка партнера и статусы

Скидка партнёра зависит от его статуса.



<b>Скидка</b>	20%	50%
<b>Статус</b>	Без статуса 1С:Центр Сетевой Компетенции	Статус 1С:Центр Сетевой Компетенции
<b>Требования</b>	Быть участником сети "1С:Франчайзинг"	<p>Быть участником сети "1С:Франчайзинг"</p> <p>Иметь квалифицированных сотрудников, которые будут консультировать пользователей сервиса по телефону и электронной почте по вопросам функциональных возможностей интернет-приложений и сервиса:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. один сотрудник с сертификатом 1С:Специалист или 1С:Специалист-консультант по "1С:Бухгалтерии 8",</li> <li>2. еще один сотрудник с сертификатом 1С:Профессионал по "1С:Бухгалтерии 8",</li> <li>3. сотрудник с сертификатом 1С:Профессионал по "1С:Управление нашей фирмой 8" (может совпадать с одним предыдущих),</li> <li>4. ИТ-специалист, который может оказать консультации по работе браузеров, фаерволов</li> </ol> <p>и т. д. – в перспективе планируется ввести тестирование на сертификат С:Профессионал по интернет-технологиям.</p>

Партнер без статуса подключает клиента к сервису (оформляет и продлевает договор, ведет расчеты), а поддержку обеспечивает фирма "1С". При этом партнер должен информировать клиента при подключении о том, что если у него возникнет необходимость решения сложных методических вопросов (исправление учетных данных, постановка учета и другие), то для решения подобных задач у клиента может возникнуть необходимость обратиться к партнеру 1С:ЦСК. Клиенты партнеров со скидкой 20%, могут обращаться к другим партнерам "1С" для оперативного решения сложных методических вопросов, а также подключения механизмов, требующих настройки и последующей поддержки, доработок типового функционала прикладных решений с помощью отчетов и обработок.

По техническим вопросам партнеры и клиенты могут обращаться на линию поддержки сервиса с 09.00 до 18.00 по местному времени в рабочие дни.

Также на линию консультаций сервиса могут обращаться:

- Клиенты по срочным вопросам, если клиент не может связаться со своей обслуживающей организацией.
- Партнеры, если необходима консультация по проблеме пользователя.

Статус 1С:ЦСК присваивается партнеру сотрудниками фирмы "1С" после заполнения анкеты и отправки заявки на адрес support@1cfresh.kz, в теме письма указать «Получение 1С:ЦСК», в анкете партнер указывает ФИО сотрудников с соответствующими сертификатами. Также партнер может написать на почту

info@1cfresh.kz с просьбой присвоить статус 1С:ЦСК, указав ФИО сотрудников, получивших сертификаты. Достоверность сертификатов проверяется сотрудниками Фирмы «1С».

Фирма "1С" помогает консультировать клиентов:



- поддержка с 09.00 до 18.00 в рабочие дни, в субботу и воскресенье с 10.00 до 12.00 и с 16.00 до 18.00 по техническим вопросам
- встроенная база знаний в самом Сервис-деске

### **Схема взаиморасчетов с 1С за подключенных клиентов**

Расчёты партнера с вендором (с фирмой "1С") осуществляются по постоплате, т.е. сначала партнер получает средства от клиента, затем оформляет платную подписку и рассчитывается с фирмой "1С".

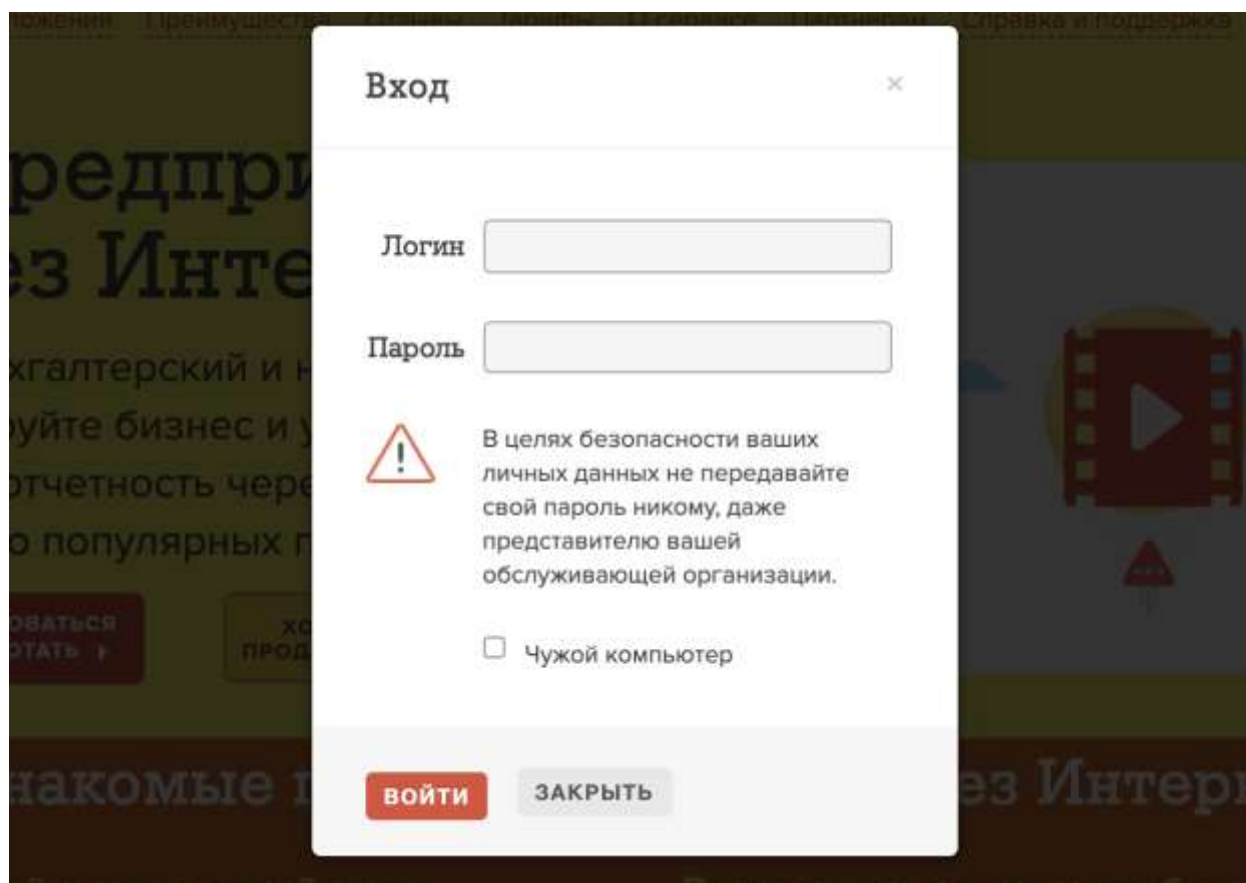
Счета выставляются ежемесячно. Партнёр получает счёт от своего дистрибьютера за все оформленные за месяц подписки.

## **РАБОТА В МЕНЕДЖЕРЕ СЕРВИСА**

### **Как войти в Менеджер сервиса?**

Менеджер сервиса - это личный кабинет абонента. В отличие от простых абонентов, у партнеров есть возможность высылать приглашение другим абонентам, оформлять подписки на тарифы и расширения и вести учёт своей организации.


Вход в Менеджер сервиса осуществляется со страницы [1cfresh.kz](http://1cfresh.kz).



**Вход**

Логин

Пароль

 В целях безопасности ваших личных данных не передавайте свой пароль никому, даже представителю вашей обслуживающей организации.

Чужой компьютер

**ВОЙТИ** **ЗАКРЫТЬ**

### **Тариф Партнерский**

Вы можете вести учет своей организации в сервисе [1cfresh.kz](http://1cfresh.kz) в рамках партнёрского аккаунта. Допускается вести учёт только своей организации: клиентам необходимо добавлять отдельные учетки – выдавать код приглашения.

Условия тарифа “Партнерский”:

- 10 информационных баз
- Активные сеансы - 6
- Количество пользователей неограниченно.
- без доступа к portalу its.1c.kz.

Тариф “Партнерский” предоставляется на срок действия на 12 месяцев.

Доступ продляется сотрудниками Фирмы «1С» после обращения партнера на [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz).

Тариф дает возможность партнерам бесплатного ведения учёта своей организации 1С:Фреш.

## Как подключить сотрудников к своему аккаунту

Первый сотрудник обслуживающей организации, подключенный к сервису, получает права Владельца абонента (максимальные права). Он может добавлять других пользователей, передавать им права, а также приглашать в сервис новых абонентов (клиентов) и оформлять подписки.

### Создайте в сервисе пользователя с ролью "Оператор обслуживающей организации".

На адрес почты данного пользователя по понедельникам будет приходить рассылка со списком пользователей, у которых заканчивается подписка на сервис, и списком новых подписок. Это поможет вам своевременно продлевать подписки клиентов и проверять правильность оформленных подписок. Пользователь с правами “Оператор обслуживающей организации” может высылать от имени обслуживающей организации приглашения для регистрации новых абонентов в сервисе и управлять подписками на тарифы сервиса для абонентов, обслуживаемых этой обслуживающей организацией.

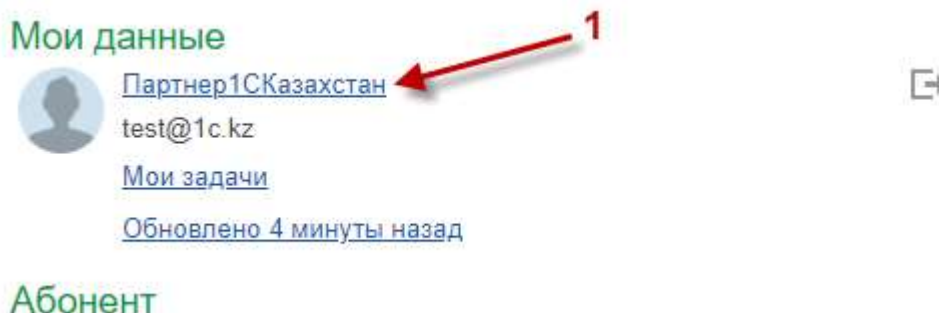
Все инструкции по добавлению пользователей собраны здесь:

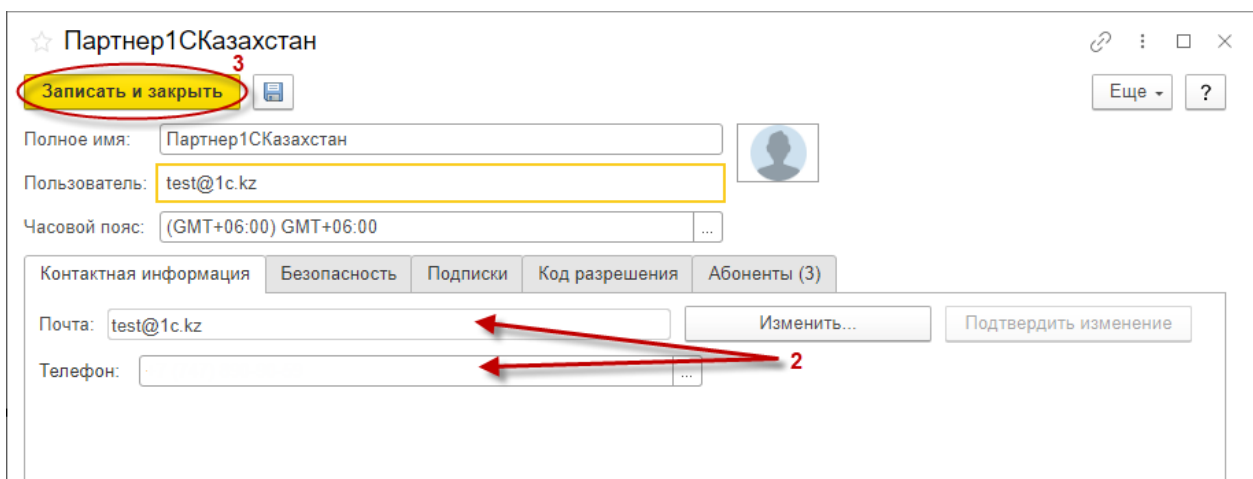
[https://1cfresh.kz/articles/faq\\_user](https://1cfresh.kz/articles/faq_user)

## Как заполнить/изменить свои контактные данные

Партнер может сам изменить свои реквизиты, указанные в сервисе: наименование, телефон, сайт, адрес электронной почты, город.

Пользователю с правами владельца абонента войти в личный кабинет, щелкнуть кнопку в правой части поля под надписью Абонент. Нажать кнопку «Записать и закрыть», чтобы сохранить изменения.





## РАБОТА С КЛИЕНТОМ

### Как подключить клиента к 1С:Фреш.

#### Шаг 1. Отправить код приглашения

Подключить клиента можно из личного кабинета (Менеджера сервиса) - отправить код приглашения на почту. Смотрите [видео-инструкцию](#). Подробнее [в статье](#).

Когда клиент активировал код приглашения, партнер получит уведомление по почте.

Партнер может посмотреть, активирован код приглашения или нет, в личном кабинете:

1. Войдите в свой личный кабинет в сервисе.
2. Выберите пункт меню Приглашения для регистрации.
3. Найти строку высланного клиенту приглашения: если пользователь зарегистрировался в сервисе по приглашению, то поля Абонент и Дата активации будут заполнены; если нет, то эти поля будут пустыми.

Подробнее [в статье](#).

При выдаче кода приглашения автоматически подключается тестовый период 30 дней.

Подробнее о тестовом доступе [в статье](#).

#### Шаг 2. Заполнить карточку абонента

Менеджер сервиса не даст вам создать платную подписку, пока вы не заполните обязательные поля в карточке абонента: наименование организации и БИН/ИИН абонента.

Записать и закрыть Подписки на тарифы Диаграмма подписок Еще

Номер: 13

Наименование: test@tc.kz

Идентификатор:

Комментарий:

Контактная информация

Сведения

Предоставляемые взаимоотношения

Данные регистрации

Публичный идентификатор:

Наименование	Значение
Причина ухода из сервиса	
Комментарий по причине ухода	
Дистрибьютор	
Город	
Номер подписки ИТС	
Наименование организации	
БИН/ИИН абонента	
КПП	

## Карточка абонента и код в 1cfresh.kz

Чтобы открыть карточку абонента зайдите в раздел Обслуживаемые абоненты (1) в правой части Менеджера сервиса. Номер абонента в 1С:Фреш или код абонента - (2).

Наименование абонента (3) по умолчанию - электронная почта, на которую отправлялся код приглашения (по которой клиент регистрировался).

Чтобы посмотреть подписки абонента, оформленные вами, нажмите на (4).

Обслуживаемые абоненты 1

test@fresh.kz@gmail.com 4

Записать и закрыть Подписки на тарифы Диаграмма подписок

Номер: 1168 2

Наименование: test@fresh.kz@gmail.com 3

Комментарий:

Контактная информация

Сведения

Обслуживающие организации

Предоставляемые взаимоотношения

Данные регистрации

Город:

Почта:

Сайт:

Телефон:

## Шаг 3. Создать платную подписку

Платный договор можно оформить, не дожидаясь окончания тестового периода.

**Важно!** Прежде чем создавать платную подписку, получите от клиента оплату! Оплата подписки производится за весь срок (период) действия.

Как создать подписку: [текстовая инструкция](#).

Дата начала действия подписки может не совпадать с текущей датой (датой создания подписки). Рекомендуем вводить дату начала действия подписки, а затем устанавливать Период действия. Таким образом дата окончания действия подписки рассчитается автоматически.

Как выбрать тариф, читайте в разделе «Тарифы».

### **Дополнительные сеансы и базы**

Случается, что клиенту не хватает сеансов и баз, включенных в тариф.

Для подключения дополнительных сеансов и баз, партнер вводит Расширение основного тарифа.

Подробнее в [статье](#).

Оформление таких подписок имеет следующие особенности:

- каждая подписка на дополнительный сеанс или базу применяется к какой-либо подписке на основной тариф и может быть оформлена только до даты окончания этой основной подписки;
- начало подписки на дополнительный сеанс или базу может быть оформлено текущей или будущей датой, но оно НЕ МОЖЕТ быть ранее начала даты основной подписки;
- дата окончания подписки на дополнительный сеанс или базу должна совпадать с датой окончания основной подписки.

Чтобы скорректировать подписку на тариф, напишите на [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz).

### **Продление подписки**

Каждый понедельник партнер на эл. почту пользователя с правами “Оператор обслуживающей организации” получает рассылку с отчетом о заканчивающихся подписках.

Необходимо связаться с клиентами для оформления продления.

Чтобы оформить продление платной подписки клиента, заведите новую подписку стандартным способом (как и первую). Для ускорения процесса вы можете скопировать предыдущую подписку и установить новый период действия.

### **Апгрейд тарифа**

Клиент может повысить свои возможности с помощью апгрейда тарифа. Стоимость апгрейда приведена в [тарифах](#).

Чтобы клиент платил за полное количество месяцев, рекомендуется вводить подписку на апгрейд с того же числа месяца, с которого начинается основная подписка.

Например, пусть клиент имеет подписку на тариф Базовый с 15 мая по 14 декабря. Клиент 25 июня захотел перейти на Расширенный. Тогда апгрейд (подписку на тариф апгрейд с Базовый на Расширенный удобнее сделать с 15 июля, тогда оплата за апгрейд будет за полных 5 месяцев. Если сделать апгрейд с 25 июня, то оплата за апгрейд автоматически будет взята за 6 месяцев, хотя клиент будет использовать апгрейд меньше 6 месяцев.

При создании апгрейда в произвольную дату, следите, чтобы срок действия “перекрывал” дату окончания подписки. По корректировкам подписки обращайтесь на [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz)

Подробнее в [статье](#).

### **Переход в 1С:Фреш по локальному договору 1С:ИТС**

Если у пользователя есть действующий локальный договор 1С:ИТС Казахстан ПРОФ, партнер может оформить пользователю бесплатный доступ в сервис до окончания срока действия локального договора. Для подключения к сервису необходимо добавить нужный тариф в личном

кабинете сервиса. При создании подписки укажите дату начала действия Договора 1С:ИТС, дату окончания система проставит автоматом на срок не более 11 мес.

Подключить к сервису можно только своего клиента, у которого есть локальный договор 1С:ИТС. Если договор 1С:ИТС заключен с другим партнером, можно подключить клиента после окончания его действия, когда клиент заключит новый договор с вами.

Схема перехода отдельно для ПРОФ и ТЕХНО описана в [статье](#).

При отмене локального договора 1С:ИТС ПРОФ пришлите письмо на [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz) с указанием номера абонента для остановки подписки.

## Как загрузить базу в облако (из коробки)

Загрузить в 1С:Фреш можно только базу 1С:Предприятие 8. Инструкция по загрузке из локальной версии описана [здесь](#). Инструкция по загрузке через файл выгрузки - [здесь](#).

## Какие базы есть у вашего клиента в сервисе

Посмотреть, какие приложения используют ваши клиенты можно в разделе “Мои подписки” -> Отчёт по приложениям (базам) обслуживаемых абонентов.

Мои подписки

[Тарифы](#)

[Отчет по приложениям \(базам\)](#)

[Отчет по приложениям \(базам\) обслуживаемых абонентов](#)

[Подписки на тарифы обслуживаемых абонентов](#)

## Я не вижу подписок клиента

Если клиент перешел к вам от другого партнера, вы не увидите подписки, оформленные до перехода к вам, в карточке абонента. Как узнать, какие подписки действуют?

1. Уточнить у клиента. В личном кабинете клиента в правой части указывается, какая подписка сейчас действует. Если нажать “Показать все”, откроется весь список активных подписок.

Мои подписки

[Отчет по приложениям \(базам\)](#)

[Активные подписки](#) [показать все](#)

 до 20.04.2023

2. Выгрузить отчет по заканчивающимся подпискам и отследить окончание подписки клиента.
3. Написать на [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz), указав код абонента.

## Как подключить 1С:Кассир

Создайте подписку и добавьте приложение 1С:Кассир.

1. подключаете бесплатный "Базовый" тариф- он заводится сроком до 12 месяцев, также тариф Тестовый на 15 дней.
2. Далее заводите на нужный период выбранный платный тариф:
  - тариф Старт

- тариф Стандартный
- тариф Расширенный

3. Каждый тариф дает возможность подключить 1 (одну) кассу (даже если вы поверх Базового подключите платный тариф). Поэтому для подключения второй и последующих касс нужно на каждую кассу начиная со второй завести на нужный период тариф "Дополнительная касса"

Подробнее о вариантах подключения 1С:Кассир: <https://kassir.1c.kz/>

### **Как сменить данные юрлица клиента в абоненте?**

Иногда возникают ситуации, когда клиенту необходимо сменить юрлицо, на которое зарегистрирована подписка, при этом сохранить саму подписку и подключенные к ней сервисы. При перерегистрации абонента на новое юрлицо необходимо:

1. Внести новые данные в карточку абонента в разделе сведения;
2. Прислать сообщение на [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz) для проверки данных на Портале 1С:ИТС.

Клиент должен оформить Акт приема-передачи информационной базы от одного юрлица к другому, а также подписать с партнером доп.соглашение к Договору.

## **ОФОРМЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ**

### **Шаблон лицензионного договора**

Доступ клиентам к сервису 1С:Фреш предоставляется на основании Лицензионного договора.

Шаблон договора [здесь](#). Вы можете добавить в шаблон положения, которые считаете нужными. Каждое расширение и апгрейд тарифа должны фиксироваться в Договоре или Дополнительном соглашении к Договору.

На основании выбранного тарифа и расширений, выставьте клиенту Счёт. Только после оплаты счёта заводите платную подписку! Отмена и корректировка подписок по причине "От клиента не поступила оплата" не осуществляются!

## **ТАРИФЫ**

### **Правила предоставления тарифов**

Основные правила подключения платных подписок:

1. Платная подписка подключается после поступления от клиента оплаты за нее.
2. Рекомендованная розничная цена действительна только при единовременной оплате всего срока подписки. Например, если клиент оплачивает по тарифу Расширенный 12 месяцев, то в пересчете цена на сервис в месяц будет ниже, чем если бы клиент оплачивал подписку ежемесячно.
3. Предоставление клиентам подписок в рассрочку приравнивается к демпингу и влечет ответственность партнёра.
4. Корректировка и отмена подписок по причине "От клиента не поступила оплата" не допускается.
5. Корректировка условий введенных подписок допускается только в тот календарный месяц, в который подписка оформлена. Чтобы скорректировать условия подписки при совершении ошибки, напишите на [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz) с указанием кода абонента и номера подписки.



6. Вы можете устанавливать свои цены на 1С:Фреш, но не ниже рекомендованных розничных цен. Продажа 1С:Фреш по ценам ниже рекомендованных приравнивается к демпингу.

7. Оплата за подписки по тарифам “помесячно” производится на следующий месяц после начала действия подписки.

## Прайс

Официальный прайс (рекомендованные розничные цены) размещены на сайте [1cfresh.kz/price](https://1cfresh.kz/price), а также на сайте <https://1c.kz/prices/> (Основной Прайс-лист)

Подробная информация о тарифах размещена [здесь](#).

## Как выбрать тариф

Зайдя в Менеджер сервиса, вы увидите, что тарифов гораздо больше, чем представлено пользователям на сайте. Условия применения того или иного тарифа прописаны в Описании тарифа. При создании подписки описание появляется в нижнем поле после выбора тарифа. Необходимо свериться с ним, прежде чем подтверждать создание подписки.

Подписка (создание) \*

Провести и закрыть Провести

Номер: от: 05.07.2022 0:00:00

Обслуживающая организация: Партнер1СКазахстан(тестовый)

Абонент: ООО Гвоздика

Тариф: ITSaaS РАСШИРЕННЫЙ

Тип подписки: Основная Основная подписка:

Период действия: 1 Месяц

Действует с: 12.07.2022 0:00:00 по: 11.08.2022 23:59:59

Сумма: 10 000,00

Описание тарифа Услуги (14) Конфигурации (4) Сведения

Описание тарифа

Тариф ITSaaS РАСШИРЕННЫЙ - количество доступных баз – 10, не более 5 (пяти) одновременно работающих пользователей.

Изучить условия тарифов, не создавая подписки, можно в разделе “Мои подписки” ->Тарифы

## Мои подписки

### Тарифы

[Отчет по приложениям \(базам\)](#)

[Отчет по приложениям \(базам\) обслуживаемых абонентов](#)

[Подписки на тарифы обслуживаемых абонентов](#)

### Тарифы с пометкой “помесечно”

Партнёрам предоставлена возможность расплачиваться с фирмой “1С” за подключенные платные подписки не всей суммой сразу, а ежемесячно равными частями. Для этого необходимо использовать тарифы с пометкой “помесечно”.

Например, партнер является 1С:ЦСК и получает скидку 50%. Клиент хочет подключить тариф “Расширенный” на 12 месяцев:

Платный тариф ITSaaS РАСШИРЕННЫЙ	Платный тариф ITSaaS РАСШИРЕННЫЙ (помесечно)
Клиент платит 110000 тг. единовременно	Клиент платит 10000 тг. ежемесячно в течение 12-ти месяцев
Партнер платит фирме “1С” на следующий месяц 55000 тг. (110000 тг. - 50%)	Партнер платит 5000 тг. в течение 12-ти месяцев, т.е. 60000 тг. (цены на тарифы “помесечно” указаны в <a href="#">прайсе</a> )

Подробные условия применения тарифов с пометкой “помесечно” в [Инфописьме 26990](#).

Тарифы с пометкой “помесечно” дороже для партнера, но позволяют прекратить подписку в любой момент. Оплата по тарифам “помесечно” берется с начала действия подписки. Важно! Даже если подписка длилась 1 день, а потом была отменена, счёт будет выставлен как за месяц использования.

### Тарифы при переходе из локальных версий

Если у вашего клиента есть действующий договор 1С:ИТС ПРОФ, он может перейти на тариф «Расширенный» в 1С:Фреш бесплатно до конца действия Договора. Для перехода создайте подписку по тарифу «ITSaaS РАСШИРЕННЫЙ для ИТС Каз.ПРОФ».

Если клиент имеет договор уровня ТЕХНО с оплатой «сразу», необходимо произвести апгрейд договора ИТС уровня ТЕХНО до уровня ПРОФ, после чего оформить в личном кабинете сервиса 1cfresh.kz бесплатную подписку на тариф ITSaaS РАСШИРЕННЫЙ для ИТС Каз.ПРОФ.

Подробнее на [сайте](#).

### Понижения тарифа (даунгрейд) не предусмотрено!

Возврат с Расширенного тарифа на Базовый не предусмотрен. Оформить новую подписку на меньший тариф можно по истечении основной. Но если партнёр оформил тариф с пометкой “помесечно”, можно сократить подписку в любой день кратно месяцу и оформить новую.

## ДОРАБОТКА ФУНКЦИОНАЛА

### Как загрузить и подключить своё расширение клиенту

Чтобы иметь возможность устанавливать расширения клиенту эксклюзивно, необходимо также отправить на [support@1cfresh.kz](mailto:support@1cfresh.kz) Заявку и Расписку на каждого разработчика, кому необходим доступ к Конфигуратору.

Ссылки на инструкции:

[Требования к расширениям конфигурации](#)

[Требования к дополнительным отчетам и обработкам](#)

### Доработку делает партнер «1С»

Доработать функционал могут только сотрудники партнера со статусом 1С:ЦСК и авторизованные фирмой «1С» — партнер, который делает доработку, отвечает за ее качество и безопасную работу.

Доработать функционал может только обслуживающая организация с помощью: расширений конфигурации; дополнительных отчетов и обработок.

Подробнее в статьях:

- [Разработка расширений конфигурации, дополнительных отчетов и обработок](#)
- [Подключение разработчиков](#)
- [Загрузка расширений конфигурации, дополнительных отчетов и обработок в сервис](#)
- [Предоставление доступа клиентам к расширениям конфигурации, дополнительным отчетами обработкам](#)
- [Установка расширений, дополнительных отчета и обработок в приложения](#)

## КЛИЕНТ РЕШИЛ УЙТИ

### ...в локальную версию

Для возврата клиента в локальную версию напишите на [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz). В письме необходимо указать код абонента 1С:Фреш и регномер ИТС, на который пользователь желает перевести договор.

Подробнее о переходах в [Инфописьме 24369](#).

Инструкция по выгрузке данных размещена [здесь](#).

### ...к другому партнеру

Клиент может перейти к другому партнёру. Когда до окончания подписки остается 14 дней, у клиента в Менеджере сервиса появляется функционал по смене Обслуживающей организации (необходимо нажать на название обслуживающей организации, появится выпадающий список и ссылка “Сменить обслуживающую организацию”). Далее оба партнера должны согласовать переход. Ссылка на согласование появится в разделе “Мои задачи”.

Если вы не согласны на переход клиента (например, он не оплатил вам счета), вы можете отказать в переходе, нажав соответствующую кнопку и указав в комментариях причину отказа.

Если вы проигнорируете задачу, через сутки система с вашей стороны автоматически согласует переход.

После согласования перехода вам поступит уведомление о том, что абонент переведен.

Подробнее [здесь](#) и [здесь](#).

## **...от 1С**

Если клиент решил расторгнуть договор, укажите причину ухода клиента в дополнительных сведениях. Подробнее по [ссылке](#).

## **Возврат средств**

Заявления на перезачет средств в связи с отказом клиента от подписки на 1С:Фреш принимаются по электронной почте [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz) в исключительных случаях и только с пакетом следующих документов:

1. Заявление с пояснением, по какой причине возникла такая ситуация. Причина "От клиента не поступила оплата" не считается основанием для возврата средств.
2. Копия подписанного Дополнительного соглашения о расторжении Договора о предоставлении услуг доступа к сервису 1cfresh.kz
3. Копия чека (платежки) о возврате средств клиенту.

После получения пакета документов фирма 1С рассчитывает сумму аванса. Сумма аванса учитывается в счет других платежей. Партнер самостоятельно договаривается с дистрибьютором о зачете. Фирма 1С оставляет за собой право отказать в возврате.

## **Отвалы**

Отвал - это доля клиентов, прервавших платное сопровождение. Число отвалов влияет на выполнение нормативов ИТС и может ухудшить колонку цен по ИТС! О том, как учитываются отвалы в нормативах ИТС [здесь](#).

Важный показатель, характеризующий уровень удовлетворенности пользователя сопровождением конкретного партнера и отлаженность технологии сопровождения у партнера. Отвал – это выпадение доходов партнера и фирмы "1С", потеря прибыли в долгосрочной перспективе. Резервы по улучшению показателя могут быть как в организации процесса сопровождения (заблаговременное выставление счета, обзвон клиентов службой качества), так и в качестве предоставляемых услуг.

Переход клиента с одного вида сопровождения на другой (например, переход клиента из локального прикладного решения 1С в 1С:Фреш или 1С:Бухобслуживание) не считается отвалом. Если партнер имеет несколько партнерских кодов для работы по разным направлениям обслуживания (ИТС, Аренда, БухОбслуживание), то в целях корректного расчета отвала все партнерские коды должны быть объединены в группу компаний по ИТС (см. <https://its.1c.kz/db/partnerits#content:200:hdoc>).

## **УЧЁТ И АНАЛИТИКА (ОТЧЕТЫ)**

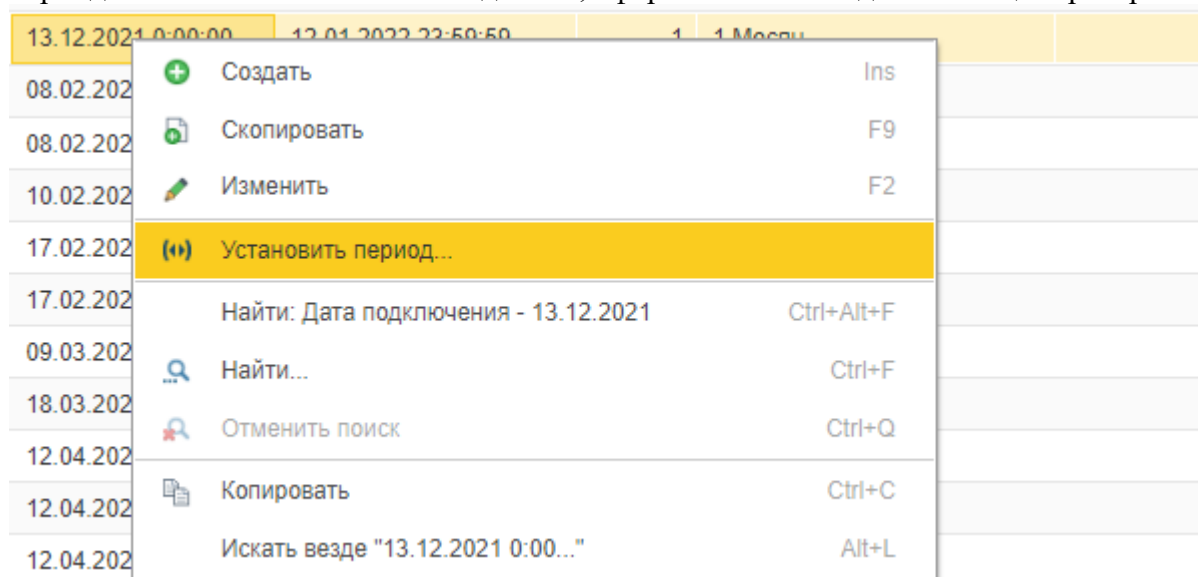
### **Как посмотреть список подключенных клиентов**

Войдите в свой личный кабинет в сервисе. Зайдите в раздел «Обслуживаемые абоненты» (подробнее в [статье](#)).

Чтобы посмотреть созданные клиентские подписки, зайдите в раздел “Подписки на тарифы обслуживаемых абонентов”.

## Как посмотреть и проверить действующие подписки

В правой части Менеджера сервиса нажмите “Подписки на тарифы обслуживаемых абонентов”. Щёлкните правой кнопкой мыши по любому полю и нажмите “Установить период”. Так вы сможете найти подписки, оформленные за неделю/месяц и проверить их.



## Заканчивающиеся подписки

Письма о сроках окончания подписки приходят также вашим клиентам: за 7 и 3 суток до даты окончания доступа, в день окончания доступа и через 5 дней после окончания доступа.

Посмотреть все заканчивающиеся подписки в определенный период можно с помощью отчёта “Отчеты о тарификации” -> Варианты отчета -> Абоненты, у которых заканчиваются подписки.

Смотрите [видеоинструкцию](#).

## Активность абонентов на обслуживании

Отчет, который поможет выявить клиентов, мало работающих в сервисе. Свяжитесь с данными клиентами и уточните, все ли в порядке с сервисом? Нужна ли им помощь? В противном случае возможен “отвал”.

← → ☆ Активность абонентов на обслуживании

Дата отчета:   Только активные ?  
 Только платные ?  Снижавшие активность ?

**Сформировать**    Настройки...    Варианты отчета -    Найти...   

Параметры: Дата отчета: 01.04.2022  
Отбор: Обслуживающая организация Равно "Партнер1СКазахстан(тестовый)" И  
Только активные И  
Снижавшие активность

Обслуживающая организация		Подписки (кол-во)		Время работы (в часах)							
Номер	Абонент	Бесплатный тариф	Платный тариф	07.03.2022 - 13.03.2022	14.03.2022 - 20.03.2022	21.03.2022 - 27.03.2022	28.03.2022 - 03.04.2022	Общее			
Партнер1СКазахстан(тестовый)			2	11,05		10,56		1,42		4,76	27,79
2 779	test1@1c.kz		2	11,05		10,56		1,42		4,76	27,79
Итого			2	11,05		10,56		1,42		4,76	27,79

## ПРОДАЖИ И ПРОДВИЖЕНИЕ

### Мои клиенты хотят «коробку», зачем предлагать им облака

Вы предлагаете клиенту тот режим работы, который подходит под его специфику бизнеса. В сервисе работают те же версии программ, что и в локальной версии. Вы можете предложить клиенту начать работу в сервисе — подключиться на тестовый период 30 дней. А после окончания тестового периода клиент выберет удобный ему режим работы:

- Останется в «облаке»,
- Либо перейдет в коробку — тогда вы легко сохраните данные на компьютер и загрузите в локальную версию.

### Где брать новых клиентов

1. Работайте со своей клиентской базой — переводите на 1С:Фреш клиентов базовых версий. Изучите курс для продавцов.
2. Работайте с входящим спросом — выясняйте потребности, предлагайте облако тем, кому удобно работать через Интернет. Рассказывайте о преимуществах облака.
3. Размещайте информацию на вашем сайте.
4. Создавайте свой спрос. Активным партнерам готовы давать лиды. Знакомьтесь с опытом партнеров, которые сами ищут ниши для облачных клиентов.

### Лиды партнёрам с сайтов фирмы «1С»

Фирма «1С» проводит акции и подключает к ним активных партнеров, например, лиды с сайта 1cfresh.kz или баннера на сайте 1c.kz.

В программе Битрикс24 запущен автоматизированный функционал по работе с лидами путем аукциона. Подробнее в записи и материалам с вебинара по [ссылке](#) (видео, партнерская инструкция, презентация, скрипт).

Для регистрации в участии направьте заявку на [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz).

## **СНЯТИЕ ОПАСЕНИЙ ПАРТНЕРА**

### **Продажи 1С:Фреш учитываются в нормативах ИТС**

Учёт продаж 1С:Фреш в нормативах ИТС регламентирован Инфо письмом 28129 от 05.03.2021.

1. Все платные тарифы 1С:Фреш учитываются в показателях “Кол-во платных Договоров ИТС”, “Норматив платного сопровождения” и “Динамика прироста платных ИТС”
2. Работа в сервисе снижает вероятность отвала (клиент работает в сервисе, пока платит). Если клиент не оплатил, и партнер не продлил 1С:Фреш – доступ закрывается, что так же мотивирует клиента на своевременное продление договора.
3. Переход из 1С:Фреш в локальную версию не считается отвалом!
4. В 1С:Фреш клиент может протестировать часть сервисов бесплатно.

## **Сертификация**

1С:Фреш как сервис, сам по себе не является средством защиты информации, и поэтому сертификации ФСТЭК не подлежит. Внутри сервиса используются различные программные средства, обеспечивающие защиту информации, как на уровне операционной системы, так и на уровне прикладного программного обеспечения (включая антивирусы, сетевые экраны, средства шифрования и т.п.).

## **В КАКОМ СЛУЧАЕ НУЖНО ПИСАТЬ НА [info@1cfresh.kz](mailto:info@1cfresh.kz)**

Команда 1С:Фреш всегда готова прийти на помощь, но вы облегчите нашу работу, если прежде чем писать, поищите ответ на вопрос в этой методичке или инструкциях на сайте [1cfresh.kz](http://1cfresh.kz).

Для ускорения ответа обязательно укажите в теле письма:

- Ваш код партнера
- Номер Абонента в 1С:Фреш, по которому возник вопрос
- При необходимости приложите скриншоты (ошибок, сообщений и т.п.)

Сразу пишите нам, если нужно:

- Скорректировать условия подписки, отменить подписку (скорректировать её можно только в течение календарного месяца, в который она оформлена, до выставления счета)
  - Изменить данные пользователя (приложите скан офиц. письма от Генерального директора фирмы)
  - Сменить обслуживающую организацию, но до конца подписки не больше 14 дней
- а также, когда:
- У клиента нет доступа к Абоненту (или почте, на которую зарегистрирован Личный кабинет)