

Утверждено

**Инструкция о порядке использования  
электронной информационной системы SRM 2.0  
для документооборота с Контрагентами  
АО «Тандер»**

редакция № 06, действует с 11.09.2023 г.

**Краснодар, 2023 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. Используемые понятия и сокращения</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Общие положения</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Регистрация Контрагента в Системе</b> .....	<b>4</b>
<b>3.1. Порядок регистрации в Системе</b> .....	<b>4</b>
<b>3.2. Основной сотрудник. Верификация. Электронные адреса</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2.1. Основной сотрудник</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2.2. Верификация основного сотрудника</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2.3. Права основного верифицированного сотрудника</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2.4. Верификация нового сотрудника</b> .....	<b>7</b>
<b>3.2.5. Адреса электронной почты в ЛК Контрагента</b> .....	<b>7</b>
<b>3.2.6. Блокировка и разблокировка сотрудников в ЛК Контрагента</b> .....	<b>10</b>
<b>3.2.7. Верификация филиальных сторон многостороннего договора</b> .....	<b>12</b>
<b>4. Перечень документов, обмен которыми осуществляется в Системе</b> .....	<b>15</b>
<b>4.1. Претензии за нарушение Контрагентом условий договора</b> .....	<b>15</b>
<b>4.1.1. Доступ к разделу «Претензии»</b> .....	<b>15</b>
<b>4.1.2. Типы претензий</b> .....	<b>16</b>
<b>4.1.3. Работа с претензиями</b> .....	<b>17</b>
<b>4.1.4. Действия Контрагента по рассмотрению претензии</b> .....	<b>24</b>
<b>4.1.5. Загрузка документов по претензии из архива</b> .....	<b>28</b>
<b>4.1.6. Форматы файлов для обмена информацией</b> .....	<b>27</b>
<b>4.2. Уведомления о проведении зачета встречных однородных требований</b> .....	<b>29</b>
<b>5. Форс-мажор</b> .....	<b>29</b>
<b>6. Заключительные положения</b> .....	<b>30</b>

## 1. Используемые понятия и сокращения

Компания	АО «Тандер»
Контрагент	Сторона в двустороннем или многостороннем договоре, заключенном с Компанией
SRM 2.0, либо Система, либо SRM-система	Система управления взаимодействием с Контрагентом (сокр. от англ. Supplier Relationship Management System), корпоративная информационная система (или её модуль), предназначенная для автоматизации SRM-стратегии Компании, в частности, для повышения уровня управления и оптимизации закупочной деятельности, улучшения обслуживания клиентов Компании путём выбора и правильной работы с Контрагентами, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов
ЛК Контрагента	Личный кабинет Контрагента в Системе
Основной сотрудник	Представитель Контрагента, осуществивший регистрацию Контрагента в Системе либо сотрудник, которому присвоен указанный признак в Системе
Верифицированный сотрудник/Основной верифицированный сотрудник	Сотрудник/Основной сотрудник, адрес электронной почты которого прошел верификацию в порядке, предусмотренном Инструкцией
Претензия	Требование Компании к Контрагенту об уплате долга, возмещении убытков, уплате штрафа, устранении последствий неисполнения обязательств по договору (контракту), связанное с неисполнением или ненадлежащим исполнением Контрагентом обязательств по договору или требований законодательства
СФ	Счет-фактура
ШК	Штрих код

## 2. Общие положения

2.1. Настоящая инструкция (далее – Инструкция) регулирует использование электронной информационной системы Компании SRM 2.0 по адресу <https://srm.magnit.ru> (далее - Сайт) для документооборота по договору, заключенному между Компанией и Контрагентом.

2.2. Инструкция применяется при совокупности следующих условий:

- заключение договора (либо дополнительного соглашения к договору) с условием о возможности осуществления документооборота по договору посредством Системы;

- направление Контрагенту уведомления о дате начала осуществления документооборота в Системе;
- к документам, перечисленным в Инструкции (раздел 4).
- для получения и актуализации электронных адресов Контрагента.

С даты, указанной в уведомлении Компании:

1) документооборот по документам, перечисленным в Инструкции (раздел 4), осуществляется исключительно в Системе. Документы, полученные иным способом, к сведению не принимаются и не подлежат исполнению (за исключением случаев, прямо предусмотренных Инструкцией);

2) электронные адреса сотрудников Контрагента, указанные в ЛК Контрагента, используются Компанией в порядке, установленном Инструкцией.

**2.3.** Документооборот по документам, неуказанным в Инструкции, осуществляется в порядке, предусмотренном договором и действующим законодательством РФ.

**2.4.** Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Инструкцию, в том числе изменять перечень документов, обмен которыми осуществляется в Системе. Изменения вступают в силу с даты указанной в версии опубликованной новой редакции Инструкции на странице сайта Компании в сети Интернет <https://srm.magnit.ru>. Компания обязана направить Контрагенту уведомление о предлагаемых изменениях не менее чем за 10 календарных дней до предлагаемой даты вступления их в силу. Уведомления о планируемых изменениях в Инструкции, направляются Компанией Контрагенту в рамках Системы и по электронной почте из профиля контрагента зарегистрированного в системе. В случае не уведомления Контрагента в указанный срок планируемые изменения к отношениям Сторон не применяются и Стороны руководствуются согласованной ранее редакцией Инструкции. Контрагент самостоятельно отслеживает уведомление в системе, почте и изменения Инструкции и несет риски, связанные с ненадлежащим исполнением указанной обязанности.

**2.5.** В случае прекращения документооборота через Систему по каким-либо документам, ранее указанным в Инструкции, либо расторжения договора между Контрагентом и Компанией, взаимодействие по документам, направленным в Системе в период действия настоящей Инструкции/договора должно быть завершено сторонами в Системе.

## **3. Регистрация Контрагента в Системе**

### **3.1. Порядок регистрации в Системе**

Для регистрации в Системе Контрагент должен перейти на Сайт.

Порядок регистрации в Системе описан и возможности управления профилем Контрагента описаны в [Инструкции по работе в Системе взаимодействия с внешними партнерами.](#)

У Контрагента может быть только одна учетная запись (один личный кабинет) в Системе.

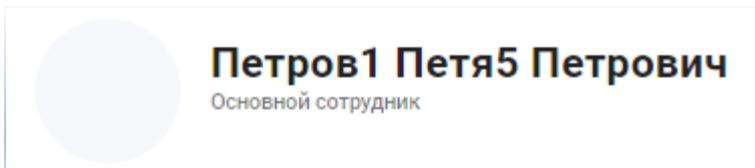
Регистрация Контрагента в Системе означает ознакомление Контрагента с Инструкцией и его согласие на осуществление документооборота по договору через Систему по правилам, установленным в Инструкции.

Ответственность за сохранность логина и пароля от ЛК Контрагента, за их несанкционированное использование для входа и работы в ЛК Контрагента сотрудниками Контрагента или иными лицами, не имеющими соответствующих полномочий, лежит на Контрагенте.

## **3.2. Основной сотрудник. Верификация. Электронные адреса**

### **3.2.1. Основной сотрудник**

Признак основного сотрудника автоматически присваивается лицу, данные о котором были указаны при регистрации Контрагента в Системе.



### **3.2.2. Верификация основного сотрудника**

Если Контрагент был зарегистрирован в Системе до заключения договора (дополнительного соглашения к договору) с условием о возможности осуществления документооборота по договору посредством Системы, признак основной верифицированный сотрудник автоматически присваивается сотрудникам Контрагента, адреса электронной почты которых Контрагент указал в Договоре (дополнительном соглашении к договору) в качестве адресов для регистрации в Системе Компании. Для снижения риска потери доступа в систему, в случае увольнения или длительного отсутствия основного верифицированного сотрудника, контрагенту необходимо указать два электронных адреса в Договоре (дополнительном соглашении к договору) в качестве адресов для регистрации в Системе Компании. Дополнительного подтверждения данных электронных адресов со стороны указанных сотрудников Контрагента не требуется.

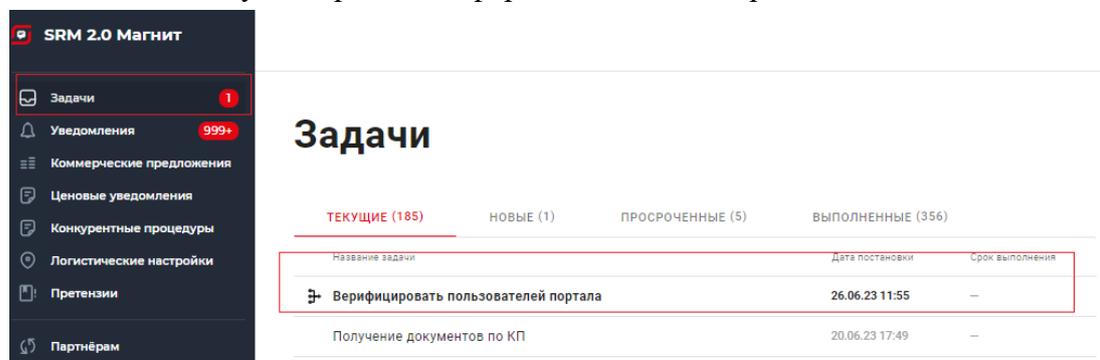
В остальных случаях признак основной верифицированный сотрудник будет присвоен сотруднику Контрагента, после завершения им регистрации в Системе путем перехода по ссылке, направленной на адрес электронной почты, указанный Контрагентом в договоре (дополнительном соглашении к договору), в качестве адресов для регистрации в Системе Компании (не более двух).

### **3.2.3. Права основного верифицированного сотрудника**

В рамках одной учетной записи Контрагента основной верифицированный сотрудник вправе:

- создавать в Системе профили новых сотрудников Контрагента;
- управлять профилями всех сотрудников Контрагента в Системе, предоставлять/блокировать им различные права доступа, актуализировать их контактную информацию, включая адреса электронной почты;
- присваивать признак «основной сотрудник» другим сотрудникам Контрагента Максимальное количество основных сотрудников в ЛК Контрагента – 5 (пять);
- выполнять задачи, поставленные Компанией в ЛК Контрагента;
- осуществлять взаимодействие с Компанией по всем разделам ЛК Контрагента.

Всем верифицированным основным сотрудникам приходит уведомление о назначении задачи с целью верификации своих сотрудников на форме которой он имеет возможность актуализировать информацию о своих представителях.



Задача имеет механизм «кто первый», т.е. она отображается всем верифицированным сотрудникам с возможностью взять в работу.

**ВЗЯТЬ В РАБОТУ**

Уведомление приходит на почту и в ленту уведомлений о том, что назначена задача. В самой задаче у основного верифицированного сотрудника появляется таблица со всеми не заблокированными пользователями данного поставщика.

Фамилия	Имя	Отчество	Должность	Телефон	Основной сотрудник	Группы доступа к объектам	Блокировать пользователей	Действия
Балаева	Анна		тестировщик	1234567	Да	Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Процессы", Доступ к разделу "Логистические настройки", Доступ к разделу "Ценовые уведомления", Доступ к разделу "Претензии"	Нет	
Строитель	строитель		Строитель	2366	Нет	Доступ к разделу "Процессы", Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры"	Нет	

Для редактирования сведений в столбце «Действия» при нажатии на карандаш открывается карточка сотрудника с возможностью редактирования контактных данных сотрудника, управления доступа и возможностью заблокировать учетную запись данного сотрудника. Необходимо выполнить корректировки по каждому сотруднику. Обязательные поля отмечены звёздочкой.

Редактирование

\* Фамилия  
Балаева

\* Имя  
Анна

Отчество

\* Должность  
тестировщик

\* Телефон  
1234567

\*  Основной сотрудник

\* Группы доступа к объектам  
Доступ к разделу "Коммерческие пре...  
Доступ к разделу "Конкурентные проц...  
Доступ к разделу "Процессы",  
Доступ к разделу "Логистические наст...  
Доступ к разделу "Ценовые уведомле...  
Доступ к разделу "Претензии"

Заблокировать пользователя

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

После редактирования пользователей необходимо нажать на кнопку «верифицировать пользователей», в результате чего все незаблокированные пользователи будут отмечены как верифицированные. Отмеченные для блокировки-заблокированные. Вся информация о контактных данных и правах пользователей будет применена в системе.

ВЕРИФИЦИРОВАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Если заполнены не все обязательные поля, то при нажатии на кнопку «верифицировать пользователей» система не выполнит задачу и подсветит строки в интерфейсе у которых имеется вся не заполненная информация.

### 3.2.4. Верификация нового сотрудника

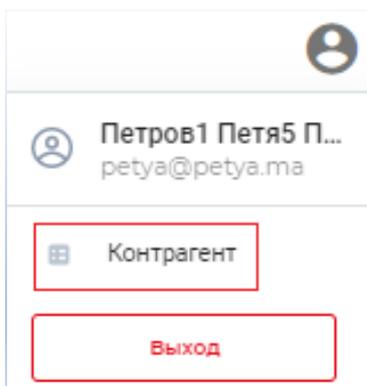
Взаимодействие с Компанией в Системе могут осуществлять только верифицированные сотрудники.

Новый сотрудник Контрагента, сведения о котором были добавлены Основным верифицированным сотрудником в ЛК Контрагента, сможет осуществлять взаимодействие в Системе Компании после завершения им (новым сотрудником) регистрации в Системе путем перехода по ссылке, направленной на адрес электронной почты, указанный для него основным верифицированным сотрудником в ЛК Контрагента.

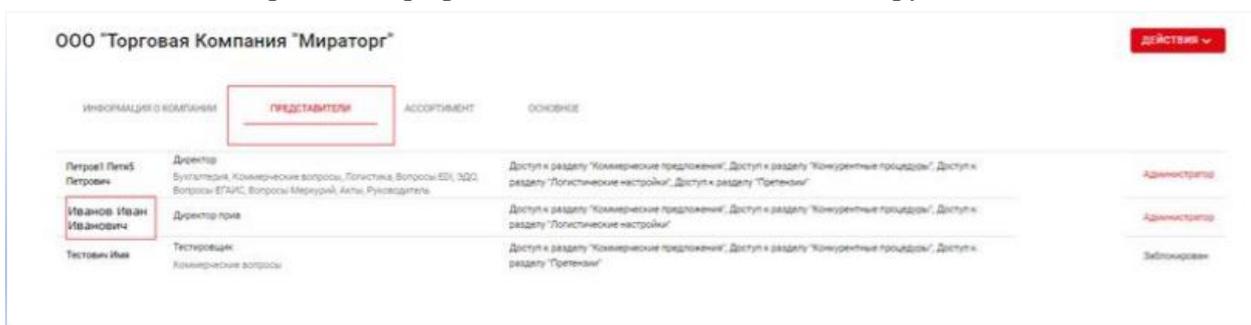
### 3.2.5. Адреса электронной почты в ЛК Контрагента

Основной верифицированный сотрудник поддерживает в актуальном состоянии информацию обо всех сотрудниках Контрагента – пользователях Системы (электронные адреса, ФИО, телефоны и т.д.), своевременно вносит изменения в их профили, предоставляет и блокирует им права доступа по каждому разделу ЛК Контрагента.

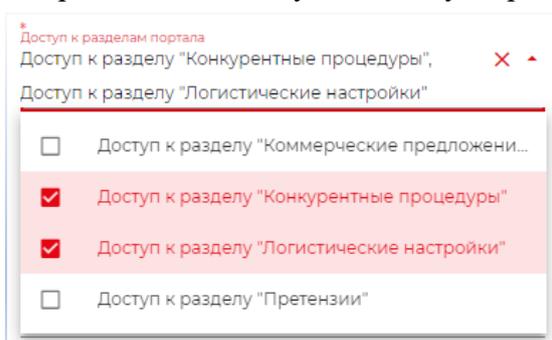
Для предоставления доступа необходимо:



- зайти в раздел «Контрагент»;
- перейти во вкладку «Представители»;
- выбрать ФИО сотрудника, которому необходимо предоставить доступ;
- нажать кнопку «Действие»;
- далее - «Редактирование профиля пользователя основным сотрудником»:



- предоставить доступ к одному из разделов портала из выпадающего списка:



- после выбора необходимых разделов нажать кнопку «Отправить»:



Если у пользователя портала некорректно указана информация, к примеру: отсутствует телефон, должность или в ФИО содержит только символы, то со стороны системы происходит периодическая рассылка задач на сотрудников с целью указания корректной контактной информации.

← Задачи

### Отредактировать профиль пользователя портала, в связи с некорректными данными

Срок выполнения	Дата постановки	Выполнена
–	05.05.23 14:30	05.05.23 14:40

---

Описание

В профиле пользователя выявлены ошибки в свойствах:

Телефон.

Фамилия

Гонина

Имя

Елена

Телефон

+79333333333

Должность

Аналитик SRM

ИЗМЕНИТЬ ДАННЫЕ

В поел описания указаны поля в которых указаны не корректные сведения, необходимо внести изменения и нажать на кнопку «внести изменения».

Адреса электронной почты сотрудников Контрагента в ЛК Контрагента используются Компанией:

- 1) для направления уведомлений о действиях Компании в Системе и поступивших в ЛК Контрагента документах с учетом предоставленных сотруднику прав доступа к соответствующим разделам ЛК Контрагента (например, на электронную почту сотрудника Контрагента с правом доступа к разделу «Претензии» будут направляться уведомления о действиях Компании и документах, поступающих в раздел «Претензии»);
- 2) для документооборота с Контрагентом по соответствующему разделу ЛК Контрагента в случае форс-мажора (раздел 5).
- 3) адреса электронной почты сотрудников Контрагента с правом доступа к разделу «Претензии» в ЛК Контрагента также используются Компанией для документооборота по претензиям (типам претензий), не указанным в п. 4.1.2 Инструкции, и направления уведомлений о проведении Компанией зачета встречных однородных требований по таким претензиям.

Предоставление Компании информации об электронных адресах Контрагента для указанных выше целей осуществляется Контрагентом исключительно в Системе.

Информация, представленная иным способом, Компанией не принимается.

С целью минимизации корректировок электронных адресов в Системе, связанных с приемом, переводом или увольнением сотрудников Контрагента, блокировкой почтовых сервисов, либо утратой сотрудниками Контрагента доступов к их электронной почте и пр., рекомендовано использовать адреса рассылок (как, например, почтовый ящик

[pretenzii\\_tander@magnit.ru](mailto:pretenzii_tander@magnit.ru) используется для взаимодействия Компании со всеми Контрагентами по разделу «Претензии»).

**ВАЖНО!** Если между Контрагентом и Компанией заключено несколько договоров (дополнительных соглашений к нескольким договорам) с условием о возможности осуществления по ним документооборота посредством Системы, учет адресов электронной почты Контрагента в Системе в разрезе каждого договора в отдельности не ведется. Уведомления Компании будут направляться на все адреса электронной почты, указанные для соответствующего раздела в ЛК Контрагента, независимо от того, к какому из заключенных с Компанией договоров они относятся Контрагентом.

### 3.2.6. Блокировка и разблокировка сотрудников в ЛК Контрагента

Блокировку и разблокировку сотрудников Контрагента в Системе осуществляет основной верифицированный сотрудник в ЛК Контрагента.

Для блокировки необходимо:

- во вкладке «Представители» выбрать сотрудника, которого необходимо заблокировать и нажать на ФИО данного сотрудника:

ООО "Торговая Компания "Мираторг"		ДЕЙСТВИЕ ▾	
ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ	ПРЕДСТАВИТЕЛИ	АССОРТИМЕНТ	ОСНОВНОЕ
Петров1 Петьа5 Петрович	Директор Бухгалтерия, Коммерческие вопросы, Логистика, Вопросы ЕДИ, ЭДО, Вопросы ЕТАИС, Вопросы Меркурий, Акты, Руководитель	Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Логистические настройки", Доступ к разделу "Претензии"	+79110144270 petya@petya.ma Администратор
<b>Иванов Иван Иванович</b>	Директор приа	Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Логистические настройки"	+78085005050 sokolova_ms@magnit.ru Администратор
Тестович Има	Тестировщик Коммерческие вопросы	Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Претензии"	+79999999999 elma_test_2@magnit.ru Заблокирован

- нажать кнопку «Действие» и выбрать «Блокирование сотрудника»:

**Иванов Иван Иванович**

Статус: **Активен**

Должность: Директор приа

Телефон: +78085005050

E-mail: bocharova\_vn\_test@yandex.ru

Контрагент: Мираторг ТК ООО

Группы доступа: Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Логистические настройки"

Ответственность представителя: -

Дополнительная информация: -

ДЕЙСТВИЕ ▾

- Редактирование профиля пользователя основным сотрудником
- Сброс пароля сотрудника
- Блокирование сотрудника**
- Изменение E-mail сотрудника
- Изменение параметра Основной сотрудник
- Отправить обращение

Блокировка сотрудника Контрагента происходит немедленно. После блокировки вход в ЛК Контрагента с адреса электронной почты заблокированного сотрудника невозможен, направление уведомлений на адрес электронной почты заблокированного сотрудника не осуществляется.

Для разблокировки необходимо:

- во вкладке «Представители» выбрать сотрудника, которого необходимо разблокировать (стоит статус «Заблокирован») и нажать на ФИО данного сотрудника:

ООО "Торговая Компания "Мираторг"				ДЕЙСТВИЯ
ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ	ПРЕДСТАВИТЕЛИ	АССОРТИМЕНТ	ОСНОВНОЕ	
Петров1 Петя5 Петрович	Директор Бухгалтерия, Коммерческие вопросы, Логистика, Вопросы EDI, ЗДО, Вопросы ЕГАИС, Вопросы Меркурий, Акты, Руководитель	Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Логистические настройки", Доступ к разделу "Претензии"	+79110144270 petya@petya.ma	Администратор
Тестович Имя	Тестировщик Коммерческие вопросы	Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Претензии"	+79999999999 elma_test_2@magnit.ru	Заблокирован

- нажать на кнопку «Действие», выбрать «Разблокирование сотрудника»:

Тестович Имя		ДЕЙСТВИЯ
Статус	Заблокирован	Редактирование профиля пользователя основным сотрудником
Должность	Тестировщик	Сброс пароля сотрудника
Телефон	+79999999999	<b>Разблокировать сотрудника</b>
E-mail	elma_test_2@magnit.ru	Изменение E-mail сотрудника
Контрагент	Мираторг ТК ООО	Изменение параметра Основной сотрудник
Группы доступа	Доступ к разделу "Коммерческие предложения" Доступ к разделу "Конкурентные процедуры" Доступ к разделу "Претензии"	Отправить обращение
Ответственность представителя	Коммерческие вопросы	
Дополнительная информация	-	

Возможность входа в ЛК Контрагента с адреса электронной почты разблокированного сотрудника восстанавливается сразу после разблокировки.

### 3.2.7. Верификация филиальных сторон многостороннего договора

Для получения доступа к разделу «Претензии» другим участникам многостороннего договора назначается задача головной организации.

SRM 2.0 Магнит				
Задачи				
ТЕКУЩИЕ (2)		НОВЫЕ (1)	ПРОСРОЧЕННЫЕ (0)	ВЫПОЛНЕННЫЕ (15)
Название задачи	Дата постановки	Срок выполнения		
Определить пользователей портала филиальной стороны для работы...	11.08.23 15:23	—		
Определить пользователей портала филиальной стороны для работ...	11.08.23 15:22	—		

Всего 2 задачи

При выполнении задачи необходимо указать ответственных сотрудников филиальных сторон из существующих или добавление новых.

В задаче автоматически выдается перечень существующих пользователей портала:

Отчество	Должность	Телефон	E-mail	Доступ к разделам	Основной сотрудник	Филиал	Действия
Давидович	Исполнительный директор	+71234567	123@bimall.ru	Доступ к разделу "Претензии", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Логистические настройки", Доступ к разделу "Коммерческие предложения"	Да	Вимм-Билль-Данн АО СПб	
Данович			user2@test.ru	Доступ к разделу "Претензии"	Нет	Вимм-Билль-Данн АО (Екатеринбург)	
			user_a@vimbill.ru	Доступ к разделу "Претензии", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Логистические настройки", Доступ к разделу "Коммерческие предложения"	Да	Вимм-Билль-Данн АО (Екатеринбург)	

Действия



Для редактирования пользователей необходимо нажать на кнопку «Действие» При нажатии на карандаш открывается карточка «Редактирование», где можно отредактировать 3 параметра: доступы, принадлежность к филиалу и параметры сотрудника (основной/ не основной):

Редактирование

Фамилия  
Вимбильданов

Имя  
Билля

Отчество  
Данович

Должность

Телефон

E-mail  
user2@test.ru

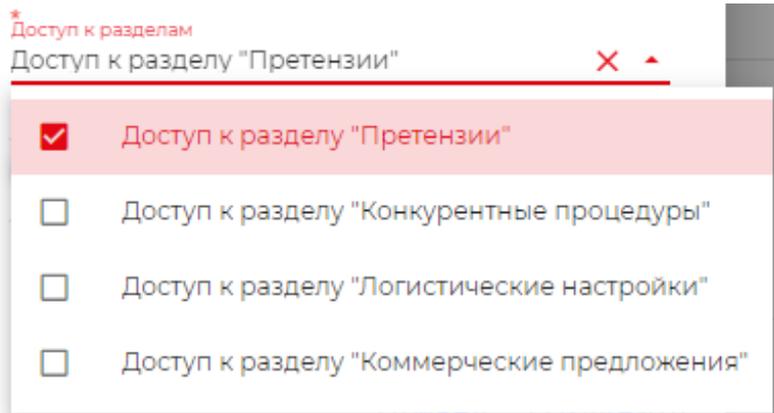
\* Доступ к разделам  
Доступ к разделу "Претензии" ▼

\*  Основной сотрудник

\* Филиал  
Вимм-Билль-Данн АО (Екатеринбург) ▼

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

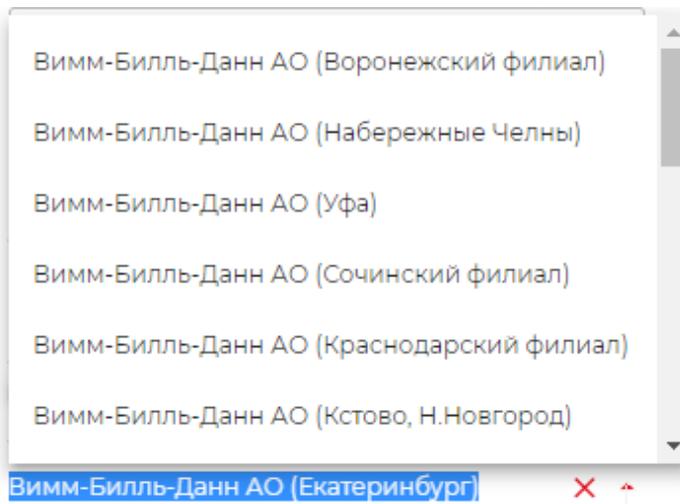
При редактировании доступа к разделам необходимо чек-боксами отметить из открывшегося перечня:



Можно установить признак «основной сотрудник», нажав на бегунок



Для редактирования принадлежности к филиалу необходимо выбрать из перечня:



После окончания редактирования необходимо нажать на кнопку «Сохранить».

При необходимости, необходимо выполнить редактирование остальных данных пользователей.

Добавить нового сотрудника можно нажав на кнопку «Добавить»:

## Новые пользователи портала

Фамилия	Имя	Отчество	Должность	Телефон	E-mail
Нет данных					

[+ ДОБАВИТЬ](#)

Откроется окно на добавления нового сотрудника.

Все поля, отмеченные красной звездой обязательны для заполнения:

\* Фамилия  
Иванов

\* Имя  
Иван

Отчество

\* Должность  
директор

\* Телефон  
89064554550

\* E-mail  
bocharova\_vn@magnit.ru

\* Доступ к разделам  
Доступ к разделу "Претензии",  
Доступ к разделу "Конкурентные пр...  
Доступ к разделу "Коммерческие п..."

\*  Основной сотрудник

\* Филиал  
Вимм-Билль-Данн АО (Уфа) X

[ОТМЕНА](#) [СОХРАНИТЬ](#)

Далее нажать на кнопку «Отправить изменения».



Задача из текущих перейдет в выполненные

## Задачи

ТЕКУЩИЕ (1)

НОВЫЕ (0)

ПРОСРОЧЕННЫЕ (0)

ВЫПОЛНЕННЫЕ (17)

Название задачи

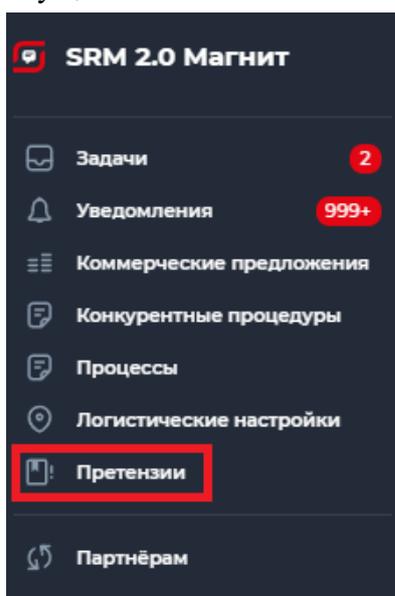
Дата постановки

Срок выполнения

## 4. Перечень документов, обмен которыми осуществляется в Системе

### 4.1. Претензии за нарушение Контрагентом условий договора

Документооборот по претензиям за нарушение Контрагентом условий договора осуществляется в Системе во вкладке «Претензии».



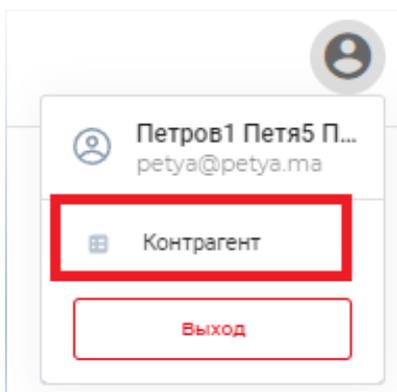
#### 4.1.1. Доступ к разделу «Претензии»

Доступ к разделу «Претензии» предоставляется:

- основному верифицированному сотруднику автоматически;
- иным сотрудникам путем предоставления им соответствующих прав доступа основным верифицированным сотрудником в ЛК Контрагента.

Для предоставления доступа к разделу «Претензии» иному сотруднику необходимо:

- 1) в профиле Контрагента перейти по кнопке «Контрагент» (в правом верхнем углу):



2) на открывшейся странице перейти во вкладку «Представители»:

ООО "Торговая Компания "Мираторг"				ДЕЙСТВИЯ					
ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ				ПРЕДСТАВИТЕЛИ		АССОРТИМЕНТ		ОСНОВНОЕ	
Петров1 Петя5 Петрович	Директор	Бухгалтерия, Коммерческие вопросы, Логистика, Вопросы ЕЭП, ЭДО, Вопросы ЕГАИС, Вопросы Меркурий, Акты, Руководитель	Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Логистические настройки", Доступ к разделу "Претензии"	+79110144270 petya@petya.ma	Администратор				
Соколова Мария Сергеевна	Директор прив		Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Логистические настройки"	+78085005050 sokolova_mse@magnit.ru	Администратор				
Тестович Илья			Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры"	elma_test_2@magnit.ru	Заблокирован				
Иванова Мария Петровна	Товаровед	Бухгалтерия, Логистика	Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Логистические настройки"	5775 ava@ya.ru	Активен				
Гонина Илья			Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Коммерческие предложения"	elena.gonina@mail.ru	Не активирован				
Фамилия Имя			Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры"	sdsfdf@ddd.sss	Не активирован				
Морозов Юрий			Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Логистические настройки", Доступ к разделу "Процессы", Доступ к разделу "Претензии"	morozov_ya@magnit.ru	Активен				
Гонина Елена Сергеевна	Привет как дела	Бухгалтерия	Доступ к разделу "Коммерческие предложения", Доступ к разделу "Логистические настройки", Доступ к разделу "Конкурентные процедуры", Доступ к разделу "Претензии", Доступ к разделу "Процессы"	89536869531 gonina_es@magnit.ru	Администратор				

3) перейти в профиль нужного сотрудника (двойное нажатие на ФИО), выбрать команду «Редактировать», затем - «Редактирование профиля пользователя основным сотрудником»:

The screenshot shows the profile editing form for 'Фамилия Имя'. The status is 'Заблокирован'. A dropdown menu is open, showing the following options: 'Редактирование профиля пользователя основным сотрудником' (highlighted with a red box), 'Сброс пароля сотрудника', 'Блокирование сотрудника', 'Разблокировать сотрудника', 'Регистрация нового сотрудника', 'Изменение E-mail сотрудника', 'Изменение параметра Основной сотрудник', and 'Отправить обращение'. At the bottom, there are buttons for 'Отправить', 'Отменить', and 'Сохранить черновик'. A checkbox for 'Доступ к разделу "Претензии"' is checked.

4) в появившейся форме необходимо отметить  «Доступ к разделу «Претензии» и нажать кнопку «Отправить»:

5) После совершения указанных действий в главном меню ЛК Контрагента сотрудникам с правами «Доступ к разделу «Претензии» будет доступна работа в разделе «Претензии». При переходе в раздел «Претензии» появляется список претензий.

#### 4.1.2. Типы претензий

Типы претензий, документооборот по которым осуществляется в Системе:

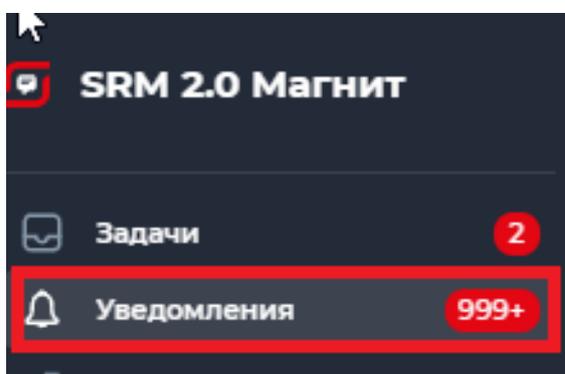
1) за непоставку товара/продукции;

- 2) за недопоставку товара/продукции;
- 3) за несоблюдение сроков поставки товара/продукции;
- 4) некорректные документы (ТН/СФ) (категории свежие фрукты и свежие овощи)
- 5) брак (категории свежие фрукты и свежие овощи)
- 6) ШК (категории свежие фрукты и свежие овощи)

Указанный список будет обновляться по мере внедрения (или отказа) Компанией документооборота в Системе по иным типам претензий.

### 4.1.3. Работа с претензиями

- 1) после направления Компанией претензии в ЛК Контрагента в разделе «Уведомления» поступит соответствующее уведомление:



Доступ к разделу «Уведомления» имеют все сотрудники Контрагента, у которых есть доступ к разделу «Претензии».

- 2) сотруднику необходимо перейти в раздел «Уведомления» и открыть соответствующее уведомление:

Добрый день, уважаемые партнеры.

Данное письмо направлено в связи с нарушением Вами договорных обязательств.

Просим рассмотреть документы.

[Ссылка на претензию №31102022\\_1 от 31.10.2022](#)

В случае отсутствия обратной связи в сроки, предусмотренные Договором, сумма долга, указанная в претензии, будет считаться признанной с Вашей стороны.

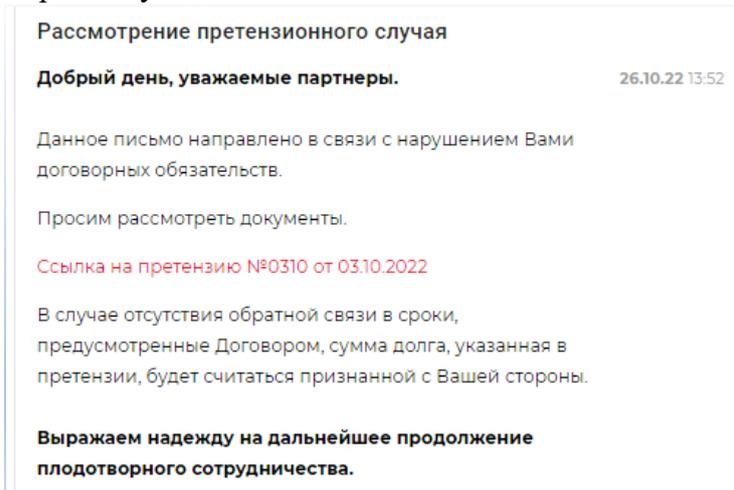
**Выражаем надежду на дальнейшее продолжение плодотворного сотрудничества.**

Хорошего дня

3) при переходе по кликабельной ссылке, указанной в уведомлении, сотрудник Контрагента переходит из уведомления к содержанию самой претензии:

4) по мере работы с претензией в раздел «Уведомления» ЛК и на электронную почту, сотрудников Контрагента с правом доступа к разделу «Претензии» будут поступать новые уведомления с актуальными ссылками для осуществления взаимодействия по каждому претензионному случаю.

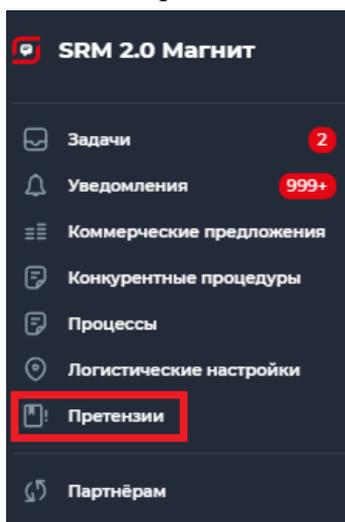
Перечень уведомлений:



- новая претензия;
- проведение взаимозачета;
- оповещение об истечении срока ответа на претензию;
- оповещение о новой информации по претензии.

5) переход к списку претензий осуществляется через вкладку «Претензии» в главном меню ЛК Контрагента:

6) после перехода во вкладку «Претензии», в правой части экрана будет отображен список



претензий:

7) для просмотра содержания претензии сотруднику Контрагента необходимо выбрать нужную претензию (двойным нажатием в любом месте соответствующей строки):

Претензии							
Номер - Номер							
Сбросить							
Применить							
АКТИВНЫЕ (3)		АРХИВ (1)					
Номер	Дата	Вид претензии	Статус претензии	Сумма претензии	Сумма задолженности	Валюта	Организация
12	24.08.2022	Недоставка ГМ не Фреш	Ведутся переговоры	1 200 000.00	12 000.00	руб.	АО "Тандер"
1	15.08.2022	Брак (сырье)	Ведутся переговоры	10 000.00	100.00	руб.	АО "Тандер"
4	02.05.2022	Недоставка РЦ не Фреш	Подтверждена	56 111.00	56 111.00	руб.	АО "Тандер"

← Претензия №2410 от 24.10.2022

Данная информация отображается в связи с нарушением Вами договорных обязательств. Просим предоставить решение по претензиям, ожидающим подтверждения. В случае отсутствия обратной связи в сроки, предусмотренные Договором, сумма долга, указанная в претензии, будет считаться признанной с Вашей стороны. Выражаем надежду на дальнейшее продолжение плодотворного сотрудничества.

[Согласовать](#) [Отклонить](#)

Вид претензии	Недоставка ГМ не Фреш
Организация	АО "Тандер"
Договор	ГК/64/3649/10
Сумма претензии	350 000.00 руб.
Сумма задолженности	350 000.00 руб.
Статус	Ведутся переговоры
Переведена в архив	Нет

8) к претензии могут быть прикреплены отдельные файлы с документами:

- памятка с описанием основных действий Контрагента при получении претензии:

[Согласовать](#) [Отклонить](#) [Скачать памятку](#)

Тип претензии	Нарушение сроков поставки
Организация	АО "Тандер"
Договор	-
Сумма претензии	90 000.25 руб.
Сумма задолженности	90 000.25 руб.
Статус	Ожидает подтверждения
Переведена в архив	Нет

расчет претензии;

- дополнительные документы, относящиеся к данному претензионному случаю.

Сотрудник Контрагента может просмотреть/открыть и скачать каждый документ.

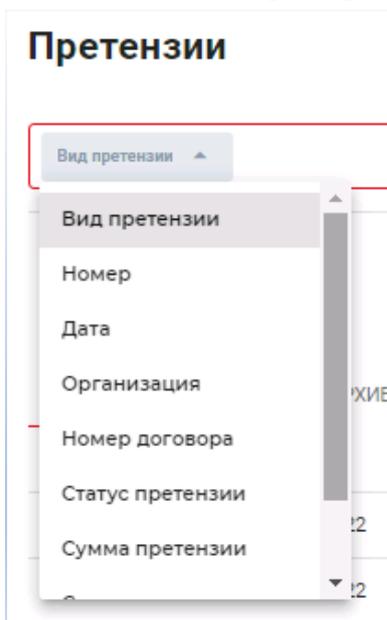
Документы Компании и Контрагента отображаются на разных вкладках:

Входящие документы	Документ 1, Документ 2, Документ 3
Исходящие документы	Рассмотрение претензионного случая.PNG,

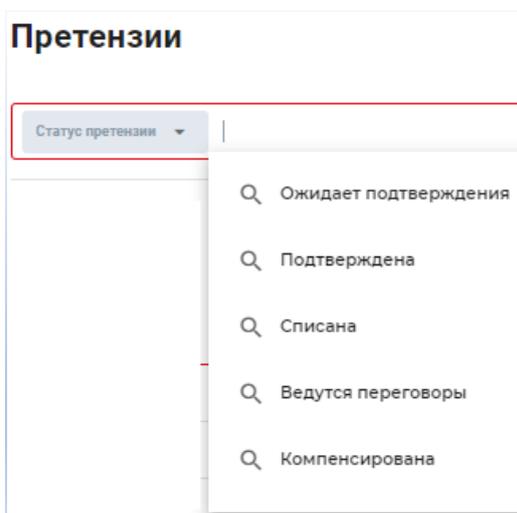
9) по каждому из полей списка претензий возможны фильтр и сортировка (последний примененный фильтр сохраняется).

По умолчанию список претензий формируется по убыванию даты претензии (поле «Дата»). Новые претензии - вверху, с более ранней датой – внизу.

Для выбора иного способа сортировки/фильтра нужно нажать на стрелку  в поле с ниспадающим списком в левом верхнем углу страницы и выбрать из списка необходимое значение поля для фильтрации:

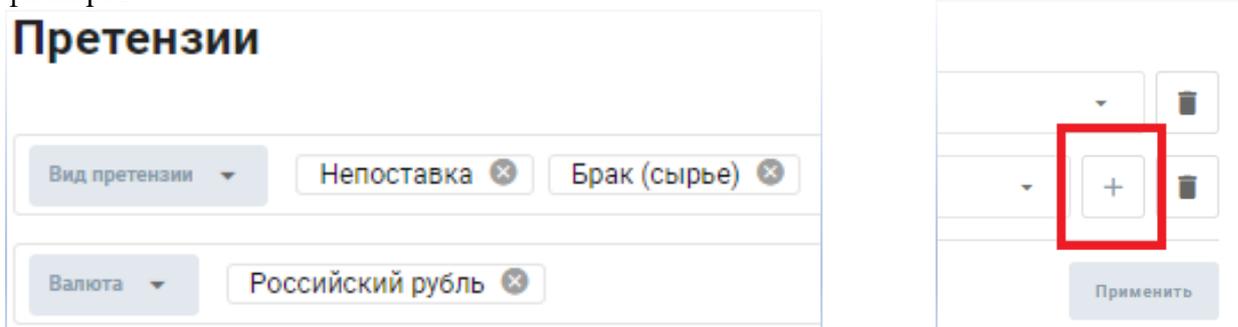


При выборе фильтра «Вид претензии», «Статус претензии», «Валюта», «Организация», «Номер», «Дата», «Номер договора», «Сумма претензии», «Сумма задолженности» в строке справа появляются дополнительные критерии для поиска/фильтрации (например, для полей «Дата», «Сумма» – можно установить критерий «Точное совпадение», для поля «Статус претензии» - выбрать, например, только статус «ожидает подтверждения», и пр.):

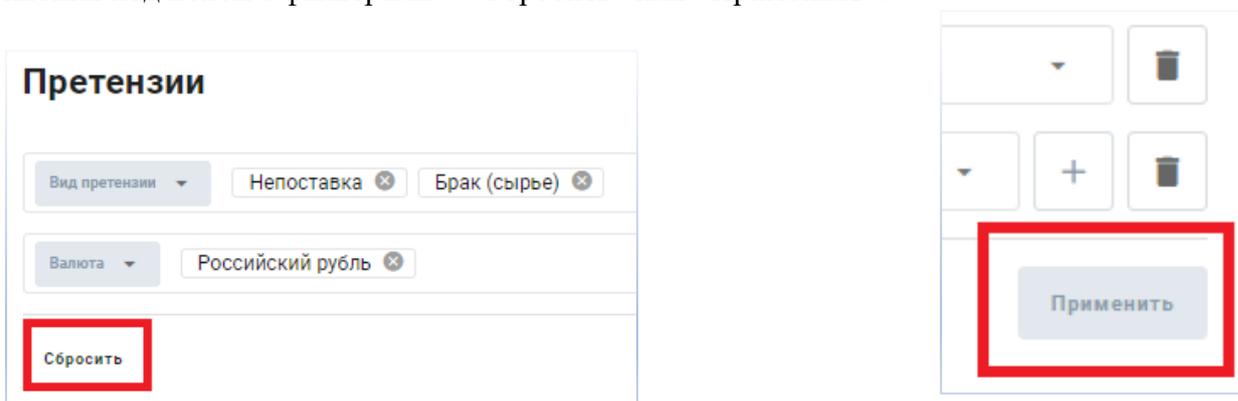


Сортировка/фильтры возможны по полям: «Номер», «Дата», «Организация: группы компании Магнит», «Номер договора», «Сумма претензии», «Сумма задолженности», «Валюта», «Тип претензии: согласно действующему перечню».

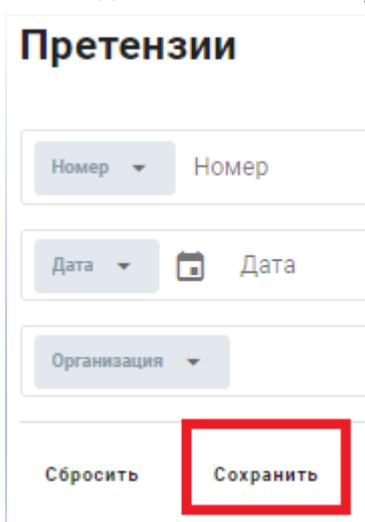
Чтобы добавить другие фильтры, необходимо нажать на  справа от поля для выбора фильтров:



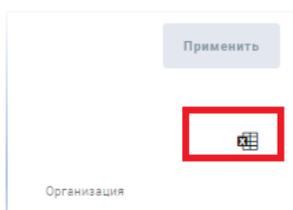
Для применения или сброса сортировки/фильтров необходимо нажать на соответствующие кнопки под полем с фильтрами – «Сбросить» или «Применить»:



После выбора необходимых фильтров с целью дальнейшего сохранения их в системе необходимо нажать кнопку «Сохранить»:



Доступен функционал для скачивания в xls:



При нажатии на иконку xls скачивается заполненная форма по претензиям, в разбивке по: номер, дата, тип претензии, статус претензии, сумма претензии, сумма задолженности, валюта и организация

A	B	C	D	E	F	G	H
Номер	Дата	Тип претензии	Статус претензии	Сумма претензии	Сумма задолженности	Валюта	Организация
10000067	20.12.2022	Брак (сырье)	Скидка	14 733,95	14 733,95	руб.	Тандер АО
001711	17.11.2022	Нарушение сроков поставки	Подтверждена	90 000,25	90 000,25	руб.	АО "Тандер"
0016002	16.11.2022	Нарушение сроков поставки	Подтверждена	100 000,00	10 000,00	руб.	АО "Тандер"
001611	16.11.2022	Недоставка	Подтверждена	15 000,00	15 000,00	руб.	АО "Тандер"
001511002	15.11.2022	Нарушение сроков поставки	Ведутся переговоры	45 682,13	45 682,13	руб.	АО "Тандер"
001511	15.11.2022	Недоставка	Подтверждена	38 963,25	38 963,25	руб.	АО "Тандер"
36789	04.11.2022	Брак (сырье)	Подтверждена	12 000,00	12 000,00	руб.	АО "Тандер"
31102022_2	31.10.2022		Ведутся переговоры	60 333,33	60 333,33	руб.	АО "Тандер"

Данный функционал выгружает все претензии по выставленным фильтрам (при их наличии), независимо от количества страниц.

#### 10) Статус претензии:

Статус	Пояснения статуса
Ожидает подтверждения	присваивается новой претензии после направления Контрагенту
Ведутся переговоры	присваивается в случае отклонения претензии Контрагентом
Подтверждена	присваивается в случае согласования претензии Контрагентом
Компенсирована	присваивается после оплаты претензии
Перевыставлена	присваивается в случае прекращения работы по претензии в связи с необходимостью внесения в неё каких-либо изменений (включая разделение претензии на родительскую и дочернюю претензии)
Взаимозачет	присваивается после проведения зачета встречных однородных требований

11) на основной странице со списком претензий есть вкладки: «Активные» и «Архив». В наименованиях вкладок также отображается количество претензий:

Претензии		
Статус претензии ▾		
Сбросить		
АКТИВНЫЕ (27)		
АРХИВ (2)		
Номер	Дата	Тип претензии
001711	17.11.2022	Нарушение сроков поставки
001611	16.11.2022	Недоставка
0016002	16.11.2022	Нарушение сроков поставки

Во вкладке «Активные» отображаются претензии, по которым осуществляется взаимодействие между Компанией и Контрагентом, со статусом «Ожидает подтверждения», «Ведутся переговоры», «Компенсирована» (но не было подтверждения) и «Подтверждена» (но не была оплачена), «Взаимозачет».

Во вкладке «Архив» отображаются претензии, работа с которыми завершена.

12) из просматриваемой претензии возможен переход между связанными претензиями (при наличии таковых).

← Претензия №2410 от 24.10.2022	
Данная информация отображается в связи с нарушением Вами договорных обязательств. Просим предоставить решение по претензии, ожидающим подтверждения. В случае отсутствия обратной связи в сроки, предусмотренные Договором, сумма долга, указанная в претензии, будет считаться признанной с Вашей стороны. Выразим надежду на дальнейшее продолжение плодотворного сотрудничества.	
Согласовать Отклонить	
Вид претензии	Недоставка ГМ не френш
Организация	АО «Тандер»
Договор	ГК/64/3649/10
Сумма претензии	350 000 00 руб.
Сумма задолженности	350 000 00 руб.
Статус	Ведутся переговоры
Переведена в архив	нет
Связанные претензии	Претензии №1810 от 18.10.2022

Связанные претензии образуются в результате разделения первоначально выставленной Контрагенту претензии на несколько претензий. Такое возможно в случае, когда:

- 1) первоначальная претензия была согласована Контрагентом в части;
- 2) первоначальная претензия была компенсирована в части.

В отношении связанных претензий допустимо использовать термины:

- родительская претензия – первоначальная претензия, направления Компанией Контрагенту;

- дочерняя претензия – претензия, которая образовалась в процессе разделения первоначальной претензии.

#### 4.1.4. Действия Контрагента по рассмотрению претензии

Контрагент обязан рассмотреть поступившую в ЛК Контрагента претензию в установленный договором срок.

В зависимости от решения, принятого Контрагентом в результате рассмотрения претензии, Контрагент вправе использовать **кнопки «Согласовать» либо «Отклонить»:**

##### 1) Кнопка «Согласовать»

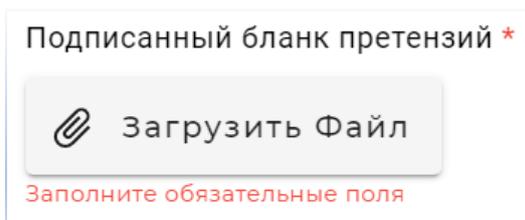
При нажатии на кнопку «Согласовать» открывается форма с полями для заполнения.

В шапке формы указаны название действия, номер и дата претензии, и текст подсказки.

Наименование поля	Действия Контрагента	Требование к заполнению
«Комментарий»	написать пояснения по претензии	по желанию
«Подписанный бланк претензии»	нажать кнопку «загрузить файл» и прикрепить сканкопию подписанной претензии (с подписью уполномоченного представителя и оттиском печати Контрагента). Допустимо прикрепить несколько файлов	обязательно*

«Прикрепите вложения»	нажать кнопку «загрузить файл» и прикрепить дополнительные документы по претензии. Допустимо прикрепить несколько файлов	по желанию
-----------------------	---	------------

\* если Контрагент не загрузит файл в поле «Подписанный бланк претензии», он не сможет подтвердить отправку формы о согласовании претензии. При попытке нажать кнопку «Согласовать» (внизу формы), отправка формы не состоится, подсказка к полю «Подписанный бланк претензии» будет подсвечена красным шрифтом:



После заполнения формы Контрагенту необходимо нажать кнопку «Согласовать» (внизу формы): введенные Контрагентом данные и документы будут направлены Компании.

На любом этапе заполнения данной формы (до нажатия кнопки «Согласовать») Контрагент может нажать кнопку «Отмена». Форма закроется, данные не сохранятся.

## 2) Кнопка «Отклонить»

При нажатии на кнопку «Отклонить» открывается форма с полями для заполнения.

В шапке формы – название действия, номер и дата претензии, и текст подсказки.

Наименование поля	Действия Контрагента	Требование к заполнению
«Укажите причину отклонения»	написать пояснения о причинах отказа от согласования претензии	обязательно*
«Прикрепите вложения»	нажать кнопку «загрузить файл» и прикрепить дополнительные документы по претензии.	по желанию

	Допустимо прикрепить несколько файлов	
--	---------------------------------------	--

\* если Контрагент не заполнит поле «Укажите причину отклонения», он не сможет подтвердить отправку формы об отклонении претензии. При попытке нажать кнопку «Отклонить» (внизу формы), отправка формы не состоится, подсказка к полю «Укажите причину отклонения» будет подсвечена красным шрифтом:

**Отклонить претензию**  
**№001711 от 17.11.2022**

Необходимо указать развернутый комментарий по причине отказа от претензии, загрузить подтверждающие документы.

**Укажите причину отклонения \***

Заполните обязательное поле

Прикрепите вложения

Загрузить Файл

Отмена Отклонить

После заполнения формы Контрагенту необходимо нажать кнопку «Отклонить»: введенные Контрагентом данные и документы будут направлены Компании.

На любом этапе заполнения данной формы (до нажатия кнопки «Отклонить») Контрагент может нажать кнопку «Отмена». Форма закроется, данные не сохранятся.

**ВАЖНО!** Если Контрагент не представил Компании мотивированных возражений на претензию в установленный срок для ответа, требования в претензии считаются признанными Контрагентом в полном объеме, в том числе по смыслу ст. 203 Гражданского кодекса РФ. В этом случае датой признания Контрагентом требований Компании будет считаться дата, следующая за последним днем установленного для ответа срока.

**3) Кнопка «Предоставить комментарий/документ»** появляется (становится активной) после отправки Контрагентом формы о согласовании или отклонении претензии.

Данная кнопка предназначена для обмена комментариями и вложениями.

При нажатии на указанную кнопку открывается форма с полями для заполнения.

В шапке формы – название действия, номер и дата претензии, и текст подсказки.

**Предоставить комментарий / документы по претензий №951 от 25.09.2022**

Предоставьте комментарий и приложите сопутствующие документы

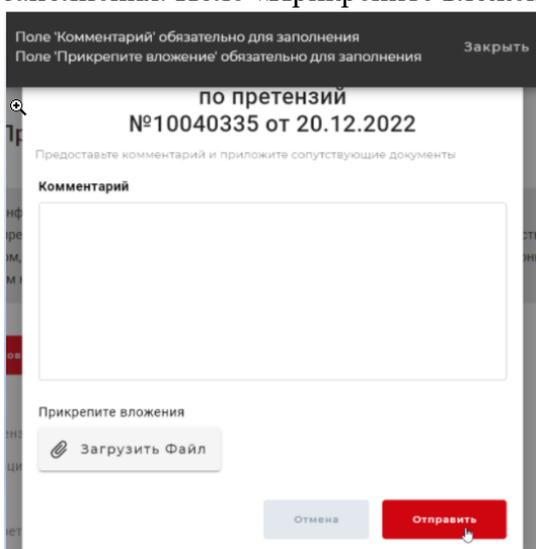
**Комментарий**

Прикрепите вложения



Наименование поля	Действия Контрагента	Требование к заполнению
«Комментарий»	написать дополнительные пояснения по претензии и прикрепляемым документам	обязательно*
«Прикрепите вложения»	нажать кнопку «загрузить файл» и прикрепить дополнительные документы по претензии. Допустимо прикрепить несколько файлов	обязательно*

\* если Контрагент не заполнит поле «Комментарий» и/или не загрузит файл в поле «Прикрепите вложения», он не сможет подтвердить отправку формы. При попытке нажать кнопку «Отправить» (внизу формы) подсказки к полю «Комментарий» и/или полю «Прикрепите вложения» будет выходить плашка «Поле «Комментарий» - обязательно для заполнения. Поле «Прикрепите вложение» - обязательно для заполнения:



После заполнения формы Контрагенту необходимо нажать кнопку «Отправить» (внизу формы): введенные Контрагентом данные и документы будут направлены Компании.

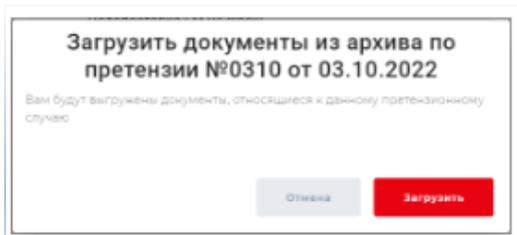
На любом этапе заполнения данной формы (до нажатия кнопки «Отправить») Контрагент может нажать кнопку «Отмена». Форма закроется, данные не сохранятся.

#### 4.1.5. Загрузка документов по претензии из архива

Контрагент имеет доступ ко всем документам по претензиям во вкладке «Активные». Через 24 часа после перевода претензии во вкладку «Архив» файлы с документами удаляются из претензии. Для получения документов по такой претензии Контрагенту необходимо перейти в неё (двойным кликом по строке с нужной претензией во вкладке «Архив») и в открывшейся форме нажать кнопку «Загрузить документы из архива».

Дальше появляется форма «Загрузить документы из архива».

В шапке формы – название действия, номер и дата претензии, и текст подсказки.



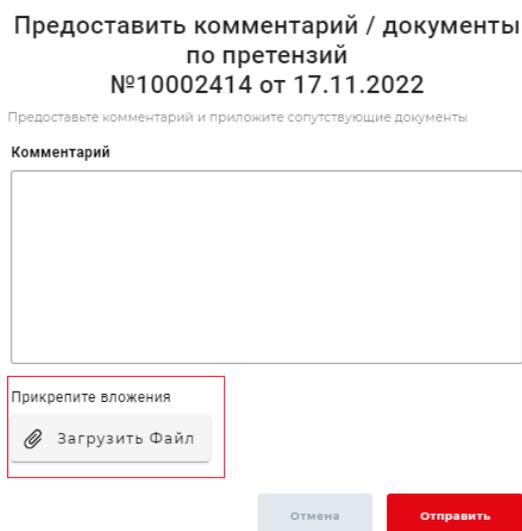
Для отправки формы запроса архива документов по данной претензии Контрагенту необходимо нажать кнопку «Загрузить». Запрос будет сформирован в Системе, документы загрузятся. Если операция потребует какого-то времени, Система выдаст соответствующее уведомление.

До нажатия кнопки «Загрузить» Контрагент может нажать кнопку «Отмена». Форма закроется, запрос на загрузку архива документов по данной претензии не будет отправлен.

#### 4.1.6 Форматы файлов для обмена информацией

Файлы, которые можно подкреплять к комментариям при обмене информацией:

txt, pdf, png, jpg, jpeg, gif, doc, docx, xls, xlsx, msg, eml, zip, csv, 7z, rar, bmp, ods, odt, rtf, tex, wpd, xml, xla, xlam, xll, xlm, xlsb, xslm, xlt, xltm, xltx, xlw, rpt, pot, potm, potx, ppsm, pps, ppsx, ppt, pptm, pptx, inx, docb, docm, dot, dotm, dotx



при необходимости подгрузить видео-файл нужно использовать архивирование.

## 4.2. Уведомления о проведении зачета встречных однородных требований

По претензиям, документооборот по которым осуществляется в Системе, уведомления о проведении зачета встречных однородных требований (далее – Уведомления о зачете) Компания направляет Контрагенту также в Системе.

О поступлении в ЛК Уведомления о зачете Контрагент получит соответствующее уведомление (в разделе «Уведомления» ЛК и на электронную почту сотрудников Контрагента с правом доступа к разделу «Претензии»).

Для ознакомления с Уведомлением о зачете сотруднику Контрагента необходимо выбрать нужную претензию (двойным нажатием в любом месте соответствующей строки) и из списка прикрепленных к претензии файлов с документами просмотреть/открыть и скачать Уведомление о зачете:

Входящие документы	<a href="#">Недопоставка_10007447_2023-02-13_Мир Вкуса Компания ООО_1211.13.xlsx</a> , <a href="#">Недопоставка_10007447_2023-02-13_Мир Вкуса Компания ООО_1211.13.pdf</a> , <a href="#">Уведомление_TANGKC-130893_2023-02-13.pdf</a>
--------------------	---

## 5. Форс-мажор

5.1. Ведение Контрагентом документооборота по документам, перечисленным в Инструкции (раздел 4), вне Системы допустимо только при подтверждении объективных причин, не позволяющих использовать Систему, а именно:

- нарушение работоспособности Системы, возникшее на стороне Компании;
- блокировка доступа Контрагента в Систему;
- форс-мажорные обстоятельства, делающие невозможным использование Системы.

5.2. При невозможности осуществления документооборота в Системе в соответствии с условиями Инструкции Контрагент обязан в течение 2 (двух) рабочих часов направить с адреса электронной почты Контрагента, указанного в договоре на электронную почту Компании [help\\_srm@magnit.ru](mailto:help_srm@magnit.ru) уведомление с приложением документов, подтверждающих невозможность осуществления документооборота в Системе.

5.3. До устранения причин, не позволяющих использовать Систему, допускается обмен документами, перечисленным в Инструкции (раздел 4), на бумажном носителе или в виде сканкопий, путем их направления на согласованные Сторонами адреса электронной почты:

- со стороны Контрагента - адрес (адреса) электронной почты верифицированного сотрудника (сотрудников) Контрагента с правом доступа к соответствующему разделу ЛК Контрагента (например, документы по претензионной работе будут направляться на

адрес (адреса) электронной почты верифицированных сотрудников Контрагента с правом доступа к разделу «Претензии» в ЛК Контрагента);

- со стороны Компании:

№ п/п	Перечень документов	Адрес электронной почты
1.	претензия за нарушение Контрагентом условий договора	Претензии Тандер <a href="mailto:prenzii_tander@magnit.ru">prenzii_tander@magnit.ru</a>

## 6. Заключительные положения

**6.1.** Контрагент несет ответственность за надлежащую организацию процесса получения информации и документов Компании в Системе и обеспечение их рассмотрения в установленный договором срок.

**6.2.** Информация и документы считаются надлежащим образом доставленными Контрагенту в дату их направления Контрагенту Компанией в Системе.

**6.3.** Стороны признают юридическую действительность действий, совершенных в рамках Системы в соответствии с Инструкцией. Стороны согласились с тем, что выписки / распечатки из электронных журналов Системы будут являться однозначными письменными доказательствами факта, даты, времени совершения и содержания соответствующих действий сторон в Системе.