

# Услуги технической поддержки

Услуги оказываются при действующей технической поддержке и последней установленной на ПК пользователя версии ПАУ.

- [Как направить диагностическую информацию?](#)
- [Как перенести рабочее место на другой компьютер](#)
- [Получение выписки ЕГРЮЛ](#)
- [Пакет услуги Техническая поддержка](#)
- [Как узнать номер договора и версию программы ПАУ](#)
- [Удаленное подключение через программу Kontur.Dostup](#)

# Как направить диагностическую информацию?

Для того чтобы направить нам диагностическую информацию — необходимо загрузить и запустить диагностический скрипт.

Для этого:

1. Скачайте и распакуйте скрипт — [script-info-amaru.zip](#)
2. Запустите скрипт дважды кликнув по нему левой кнопкой мыши.
3. После выполнения определенных операций (*это может занять несколько минут*) в папке **c:\temp\ПАУ** появится архив **diagnosticlog.zip**, его нужно переслать нам.

# Как перенести рабочее место на другой компьютер

**Внимание!!! Услуга предоставляется при оплаченной Технической поддержке!**

Чтобы перенести рабочее место программы «Помощник арбитражного управляющего» с одного компьютера на другой, выполните следующую инструкцию.

Блокировка **нескольких** рабочих мест на **терминальном сервере** выполняется по [инструкции](#).

При смене материнской платы, процессора или увеличении оперативной памяти перед их заменой требуется выполнение инструкции по переносу рабочего места, в части блокировки.

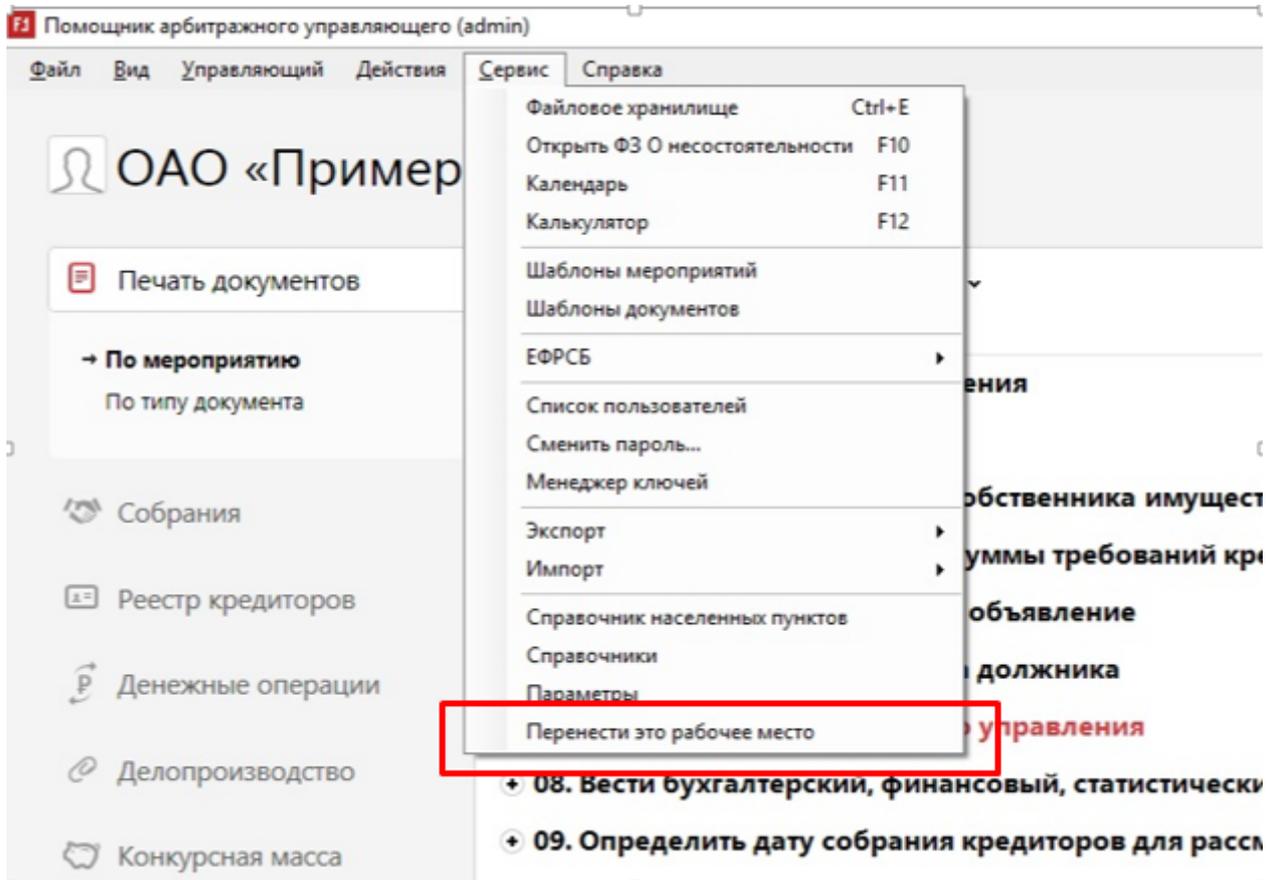
При смене только жесткого диска/ssd или ОС (операционной системы, обновление Windows), инструкцию по переносу рабочего места выполнять **не нужно**. Запишите текущее имя ПК (Откройте "Мой компьютер" или "Этот компьютер", в свободное место нажмите правой кнопкой мыши и выберите "Свойства", откроется окно, в котором указано имя компьютера) и после переустановки ОС или жесткого диска/ssd имя компьютера укажите прежнее.

**Перед блокировкой рекомендуем создать резервную копию базы данных**

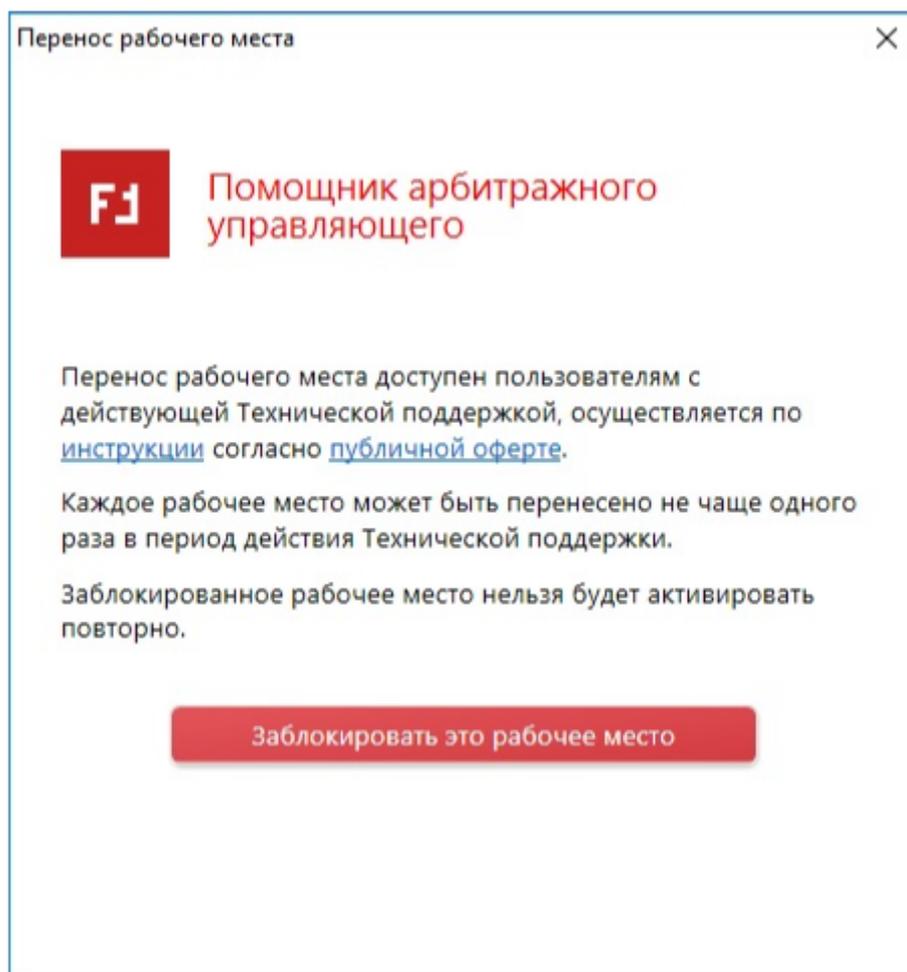
Чтобы создать резервную копию базы данных, пройдите в меню **Пуск | Все программы | Русские информационные технологии | ПАУ | Настройка приложения**. В открывшемся окне *Настройка приложения* в строке *Резервное копирование* кликните по ссылке *Создать....* Сохраните резервную копию в надежном месте.

Для переноса рабочего места выполните следующее:

1. Зайдите В ПАУ - нажмите кнопку **Alt** (слева от кнопки "пробел")- вкладка Сервис и выберите Перенести это рабочее место.



2. Появится окно, в котором необходимо нажать **Заблокировать это рабочее место**.



3. К вашему договору привязан телефон и электронная почта, на них придет код с деактивацией рабочего места.

Перенос рабочего места ×

 **Помощник арбитражного управляющего**

Для блокировки и последующего переноса рабочего места на телефон

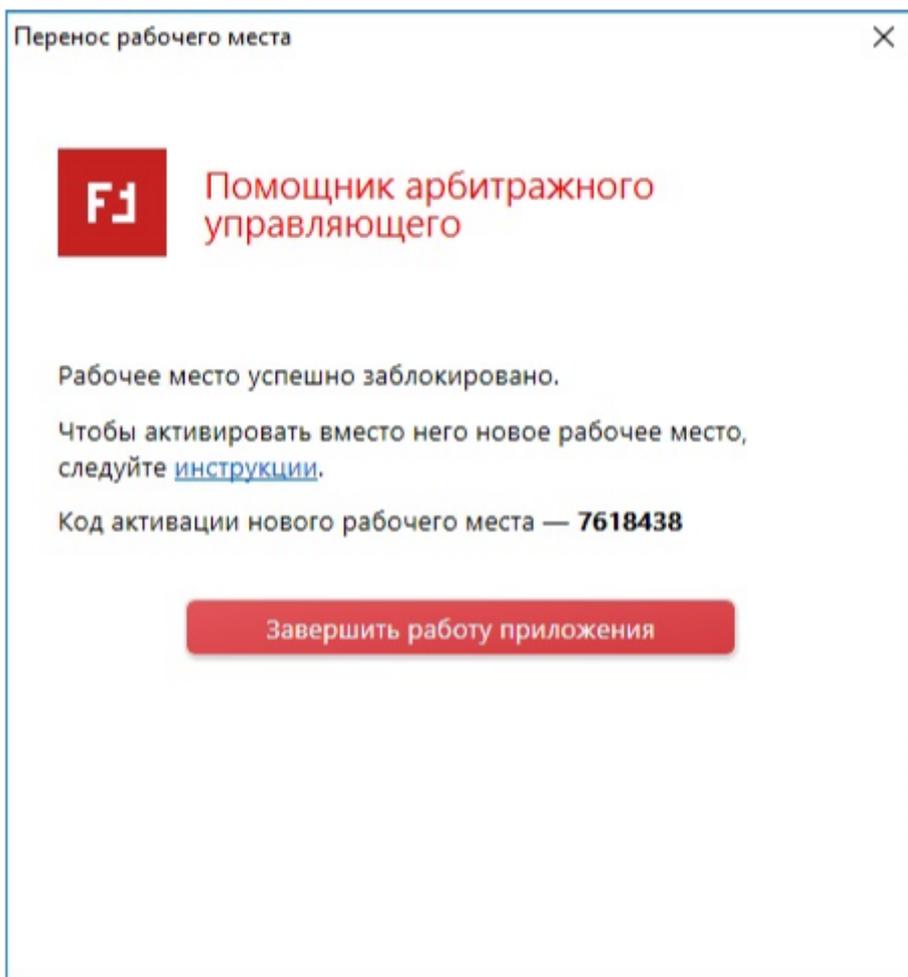
**792233690**

отправлено SMS с кодом деактивации  
Введите полученный код:

Повторить отправку кода  
Повторная отправка кода возможна через 59с

**Заблокировать рабочее место**

4. Появится окно подтверждения блокировки рабочего места с кодом для активации нового рабочего места, а так же данный код будет продублирован сообщением на телефон привязанный к договору.



5. На новом рабочем месте скачайте и установите ПАУ.

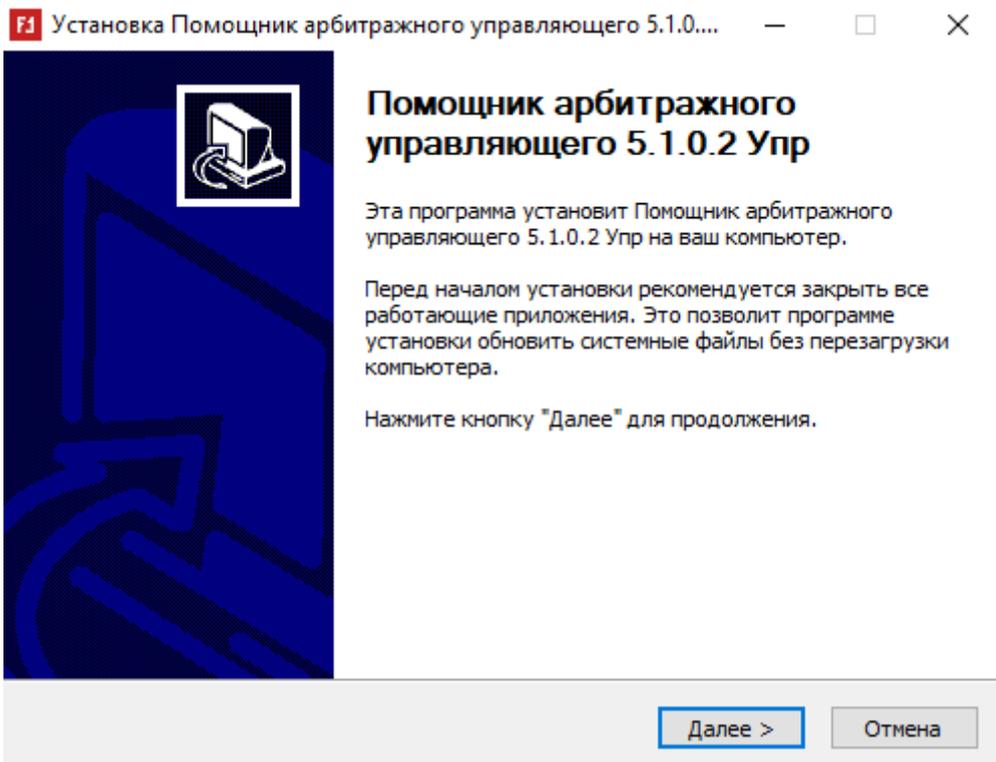
5.1 Зайдите на страницу загрузки [новой версии](#);

5.2 Найдите ссылку, соответствующую вашей редакции “Лайт”, “Профессионал”, “Управляющая компания”.

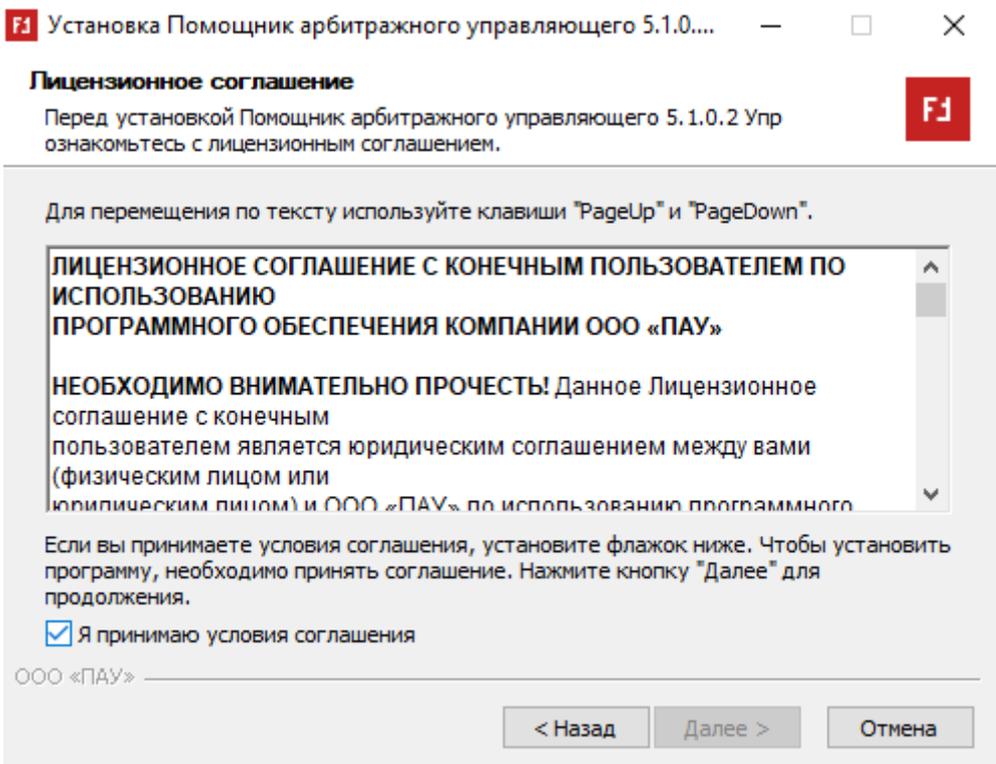
5.3 Сохраните установочный файл на своём компьютере.

5.4 Запустите установочный файл.

5.5 В открывшемся окне установки нажмите **Далее**.

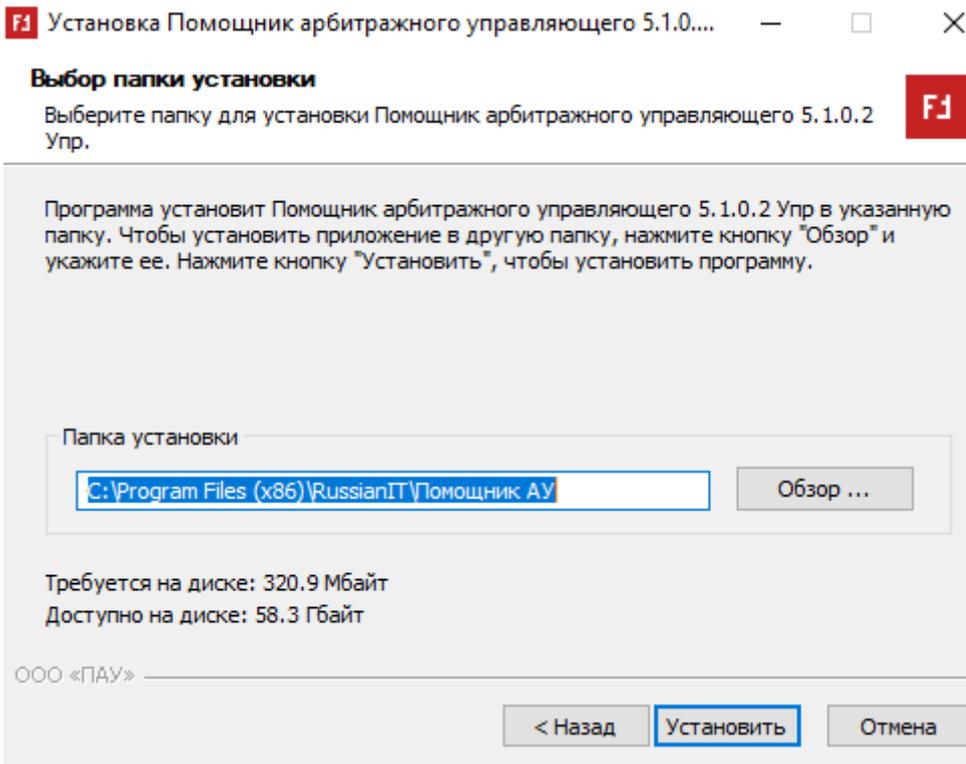


5.6 В появившемся окне ознакомьтесь с Лицензионным соглашением. Поставьте флажок **Я принимаю условия Лицензионного соглашения**. Нажмите **Далее**.

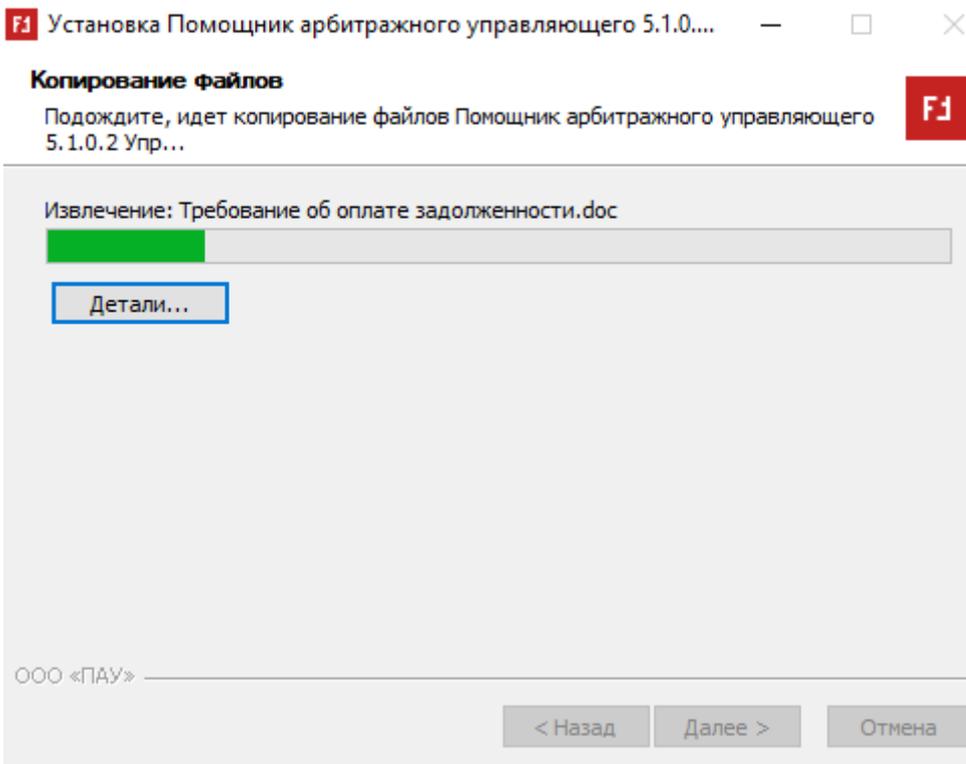


5.7 Перед вами экран выбора папки, в которую будет установлена программа. По умолчанию это *C:\Program Files\RussianIT\Помощник АУ*. Если необходимо, укажите другую папку или выберите её, нажав кнопку **Обзор**.

Нажмите **Установить** для продолжения.



5.8 Дождитесь установки программы и нажмите **Далее**.



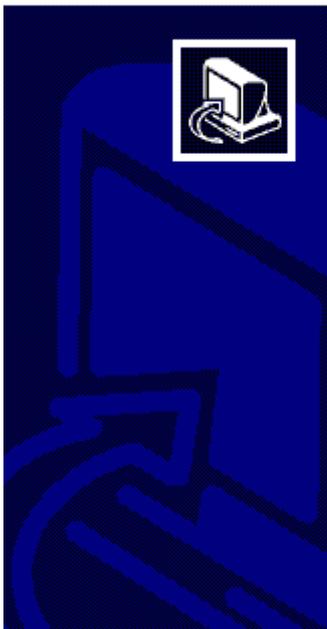
5.9 Для просмотра и печати документов, генерируемых программой, необходим Microsoft Word. Поэтому на том же компьютере, что и программа, должен быть установлен пакет **Microsoft Office 2010/2013/2016**, обязательно содержащий Access.



Рекомендуем установить программу Microsoft Word версии 2010 или выше для работы с шаблонами документов программы Помощник арбитражного управляющего.  
В случае использования другого офисного пакета вам будет доступна только часть документов.

OK

5.10 открывшемся по завершению установки окне нажмите **Готово**.



## Помощник арбитражного управляющего 5.1.0.2 Упр

Установка Помощник арбитражного управляющего 5.1.0.2 Упр выполнена.

Нажмите кнопку "Готово" для выхода из программы установки.

Открыть Помощник арбитражного управляющего

< Назад

Готово

Отмена

5.11 После установки ПАУ на новое рабочее место выберите "Перенос РМ".



Помощник арбитражного  
управляющего

### РАДЫ ВАС ВИДЕТЬ!

Пожалуйста, введите адрес электронной почты или  
мобильный телефон, указанные в договоре

Адрес электронной почты или телефон в вашем договоре

**ВОЙТИ**

[Перенос РМ](#)



Попробовать бесплатно

?????????!!!

????????? ??? ??? ?????????? ?????? ?????????? ??????, ?????????? ?? ?????????? ?????????????? ??? ??  
????????? ??? ?? ?????????????? ??????.

????? ????? ??? ?? ?????? ?????????????? ?? ?????????????? ????? ?????????????? ???.



Помощник арбитражного  
управляющего

Рабочее место успешно заблокировано.

Чтобы активировать вместо него новое рабочее место,  
следуйте [инструкции](#).

Код активации нового рабочего места — **7618438**

Завершить работу приложения

Регистрация программы ×



**Помощник арбитражного управляющего**

**РАДЫ ВАС ВИДЕТЬ!**

Пожалуйста, введите адрес электронной почты или мобильный телефон, указанные в договоре

Адрес электронной почты или телефон в вашем договоре

**ВОЙТИ**

[Перенос РМ](#)

Введите код для активации этого рабочего места вместо заблокированного ранее.

5814483 **Перенести РМ**

**Попробовать бесплатно**

Внимание!

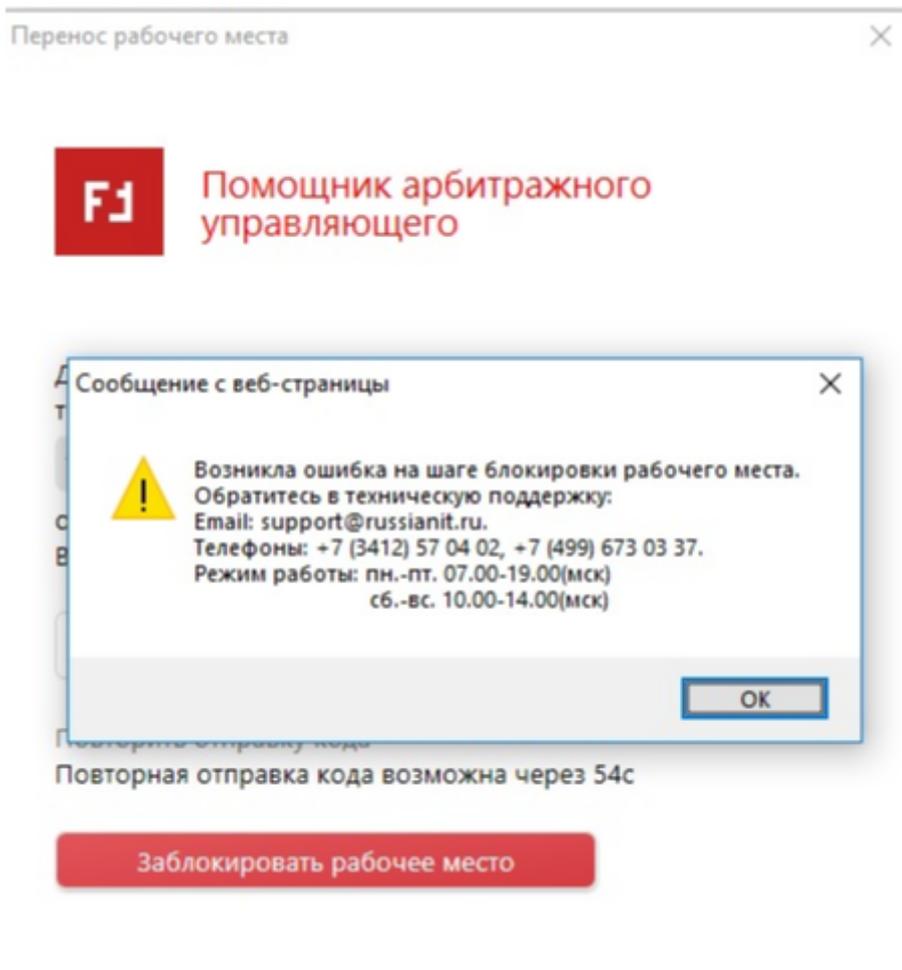
Если услуга Техническая поддержка не активна (не оплачена), рабочее место перенести вы не сможете. Для активации услуги обратитесь по электронному адресу [info@russianit.ru](mailto:info@russianit.ru) или позвоните нам по тел. 8(499)6730337

Помощник арбитражного управляющего PRO ×



Перенос рабочего места недоступен, так как услуга Техническая поддержка по вашему договору не активна.

**ОК**



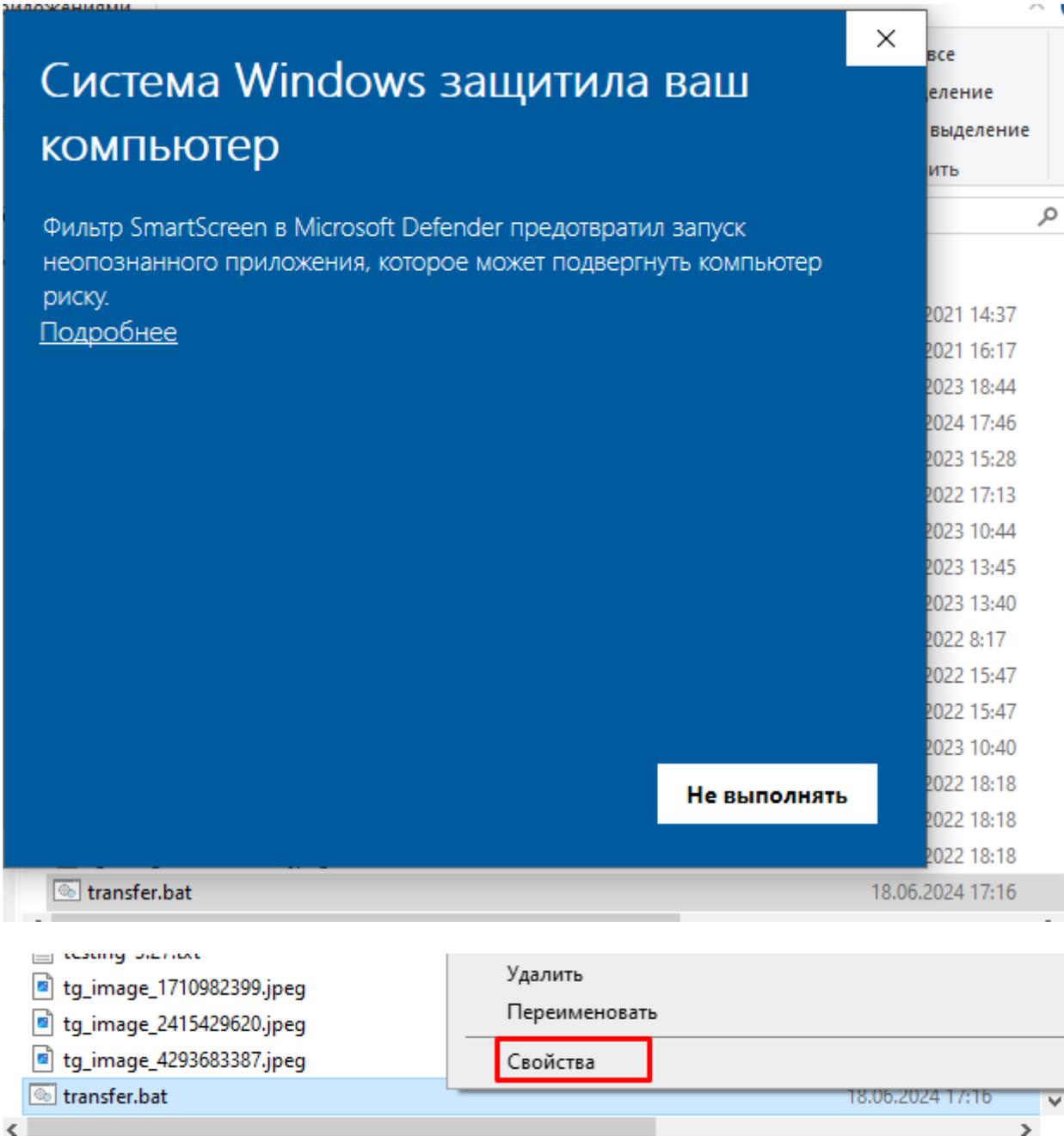
После выполнения инструкции по переносу, вы можете восстановить базу данных на новом месте:

1. Запустите ПАУ с новой базой данных
2. Восстановите базу данных [из резервной копии](#)

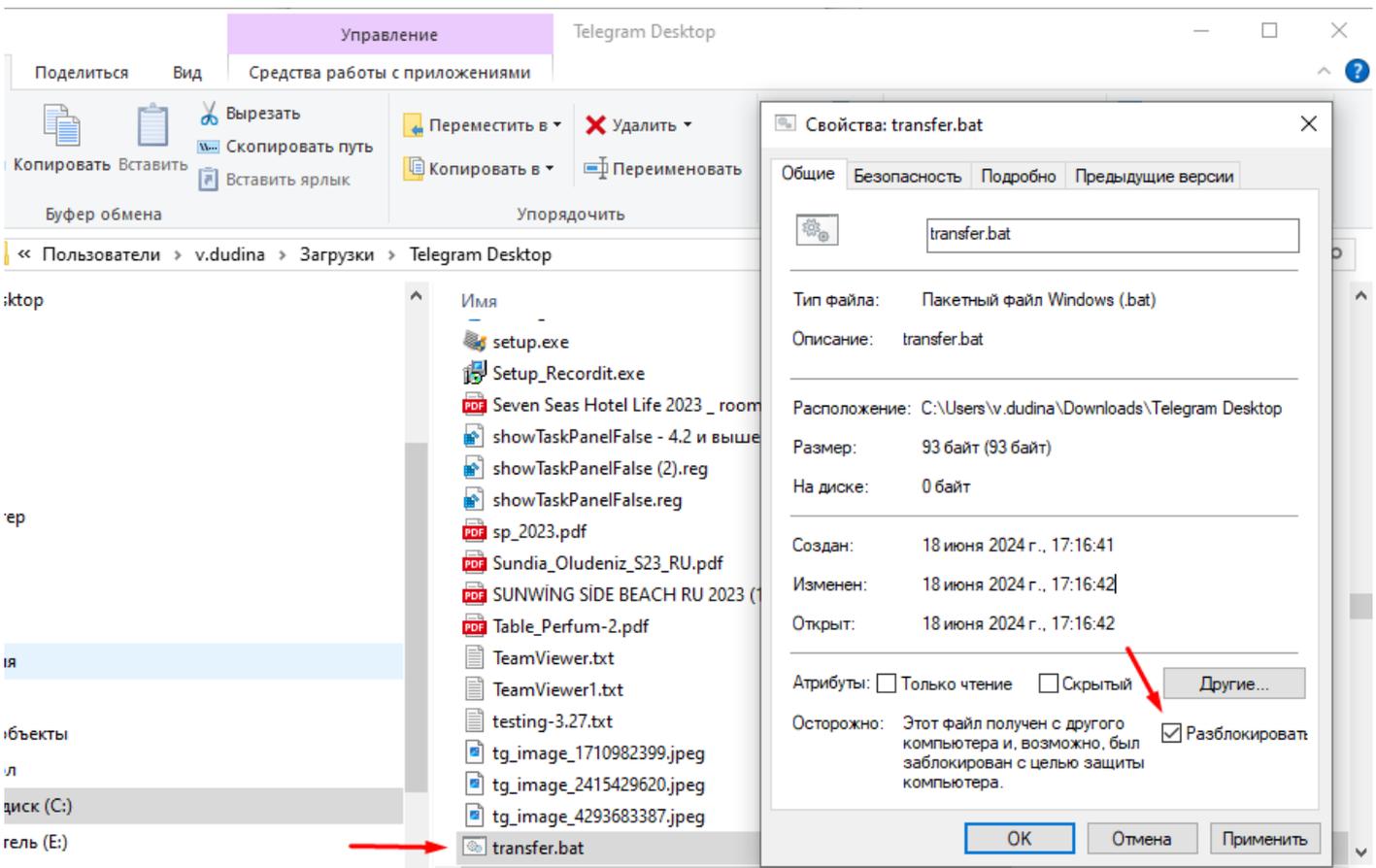
## Перенос с терминального сервера одного из нескольких рабочих мест

1. Зайдите на сайт и запишите IP адрес, который отобразится <https://myip.ru/>
2. Запустите, пожалуйста, скрипт, он создаст в той же папке файл info.txt. в котором содержится информация о ПК - процессор, биос и др.

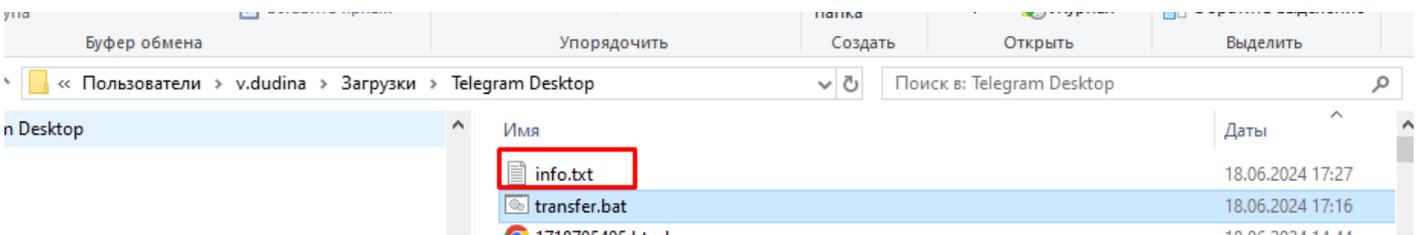
Если при запуске файла вышло сообщение "Система Windows защитила ваш компьютер" - нажмите правой кнопкой мыши на файл - свойства



И поставьте галочку Разблокировать



Далее снова запускаем файл и направляем по эл.почте [support@russianit.ru](mailto:support@russianit.ru) сотруднику технической поддержки файл info.txt, который создался в той же папке и IP адрес.



# Получение выписки ЕГРЮЛ

<https://www.youtube-nocookie.com/embed/nAAhENLt0AE>

Под видео нажмите Еще - выберите показ с 02:54



**russianitru**  
1,03 тыс. подписчиков

Что даёт пользователям «ПАУ» ресурс Пробили.Ру?  
00:00 Аналитическая бизнес-справка по любому контрагенту  
02:54 Выписка из ЕГРЮЛ в «ПАУ»  
03:23 Экспресс-оценка дебиторской задолженности  
04:26 Привлечение к субсидиарной ответственности  
Подробнее видео – <https://youtu.be/zF2XTWPu0l0>  
04:49 Онлайн поиск контрагентов

Добавлена возможность получения выписки из ЕГРЮЛ через ПАУ. Данная возможность работает только при оплаченной и действующей технической поддержке.

- Функция получения справки - бесплатная;
- Работает только для юридических лиц (не ИП);
- Работает только при оплаченной и действующей технической поддержке;
- В том случае, если не указан ОГРН, то результат запроса может быть неточным.

Справка формируется в формате `HTML` и сохраняется в файловое хранилище в папку `АУ/Процедура/Выписки по ЕГРЮЛ`, например, `D: \AMADOCs\Документы Зайцев ДЕ\0А0 Удмуртский завод строительных материалов, КП\Выписки из ЕГРЮЛ`

Форма свойств должника:

Свойства предприятия — 654651

Общие Контактная информация Счета

**Наименование:**  
16516541

**Сокращенное наименование:**  
654651

ИФНС:  
Межрайонная ИФНС России № 2 по Республике Адыг [Выбрать...](#)

ИНН: 000000000000 КПП:

ОГРН: 00000000000000 ОКПО:

р.н. ФСС:  р.н. ПФР:

**Свидетельство об исключении из ЕГРЮЛ**  
Номер:  Дата:

Виды деятельности:

Кол-во работников:  Районный коэффициент: 1

Категория должника: застройщик

Руководитель предприятия  
 Физич. лицо  Юридич. лицо

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Форма допуска: Не требуется

[Работники предприятия](#)

ОКВЭД:  
00,00

Печать **Выписка из ЕГРЮЛ** ОК Отмена

Форма свойств кредитора:

## Требование 2-й части 3-й очереди (не обеспеченные залогом)



Общее Свойства кредитора Погашение Сокредитеры Примечание Доступ

Кредитор: Банк ВТБ (ПАО) [Выбрать...](#) №: 2

№ требования: 2

[Редактировать...](#)

№ п/п (номер записи): 2

Выписка из ЕГРЮЛ

Дата возникновения:

Дата получения требования: 20.10.2018

Размер требования: 100253 руб. 00 коп. (допускается в поле руб. вписывать сумму через запятую)

Вид обязательства: Основной долг

Основание возникновения (допускается в поле Вид документа вписывать договоры через запятую)

Вид документа: Договор

Номер документа: Дата документа:

Включение в реестр

Основание: [Определение АС Удмуртской Республики по делу № 123](#) от 20.10.2018  Включено Дата включения: 20.10.2018 

Внесение изменений

 Сохранять запись об изменении

Отметка:

Исключение из реестра

 Исключено Дата: 

Основание:

[Сохранить и подать уведомление о требовании на ЕФРСБ](#)

Штраф

Сохранить и добавить требования того же кредитора

ОК

Отмена

Свойства контрагента — Акционерное общество Независимая газовая компания "Уралсервергаз"

Общие | Контактная информация | Банковские реквизиты | Примечание | Аналитикс

**Тип:** Организация  
**Сокращенное наименование:** Акционерное общество Независимая газовая компания "Урал"

**Наименование:** Акционерное общество Независимая газовая компания "Уралсервергаз"

Руководитель: \_\_\_\_\_

ИНН: \_\_\_\_\_ КПП: \_\_\_\_\_ ОГРН: \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность физического лица  
Паспорт гражданина РФ Серия: \_\_\_\_\_ Номер: \_\_\_\_\_  
Выдан: \_\_\_\_\_

Аккредитованная организация

Привязки к предприятиям  
Объект не имеет привязок к предприятиям

[Привязать к предприятию...](#)

Печать | Создать запрос | **Выписка из ЕГРЮЛ** | ОК | Отмена

Форма свойств дебитора:

Общие

Примечание

Порядковый номер: 1

Сроки исковой давности просрочены!

Дебитор: Арбитражный суд Калужской области

[Выбрать...](#)

Адрес дебитора: 248000, Калужская обл., г. Калуга, ул. Ленина д. 90

ИНН: 4027026589

Выписка из ЕГРЮЛ

Сумма задолженности: 7 848,00

Дата возникновения: 

Оценочная стоимость: 0,00

 Объект не включается в конкурсную массу

Статус: Не погашено

 Требование предъявлено

OK

Отмена

# Пакет услуги Техническая поддержка

## В пакет услуги входят:

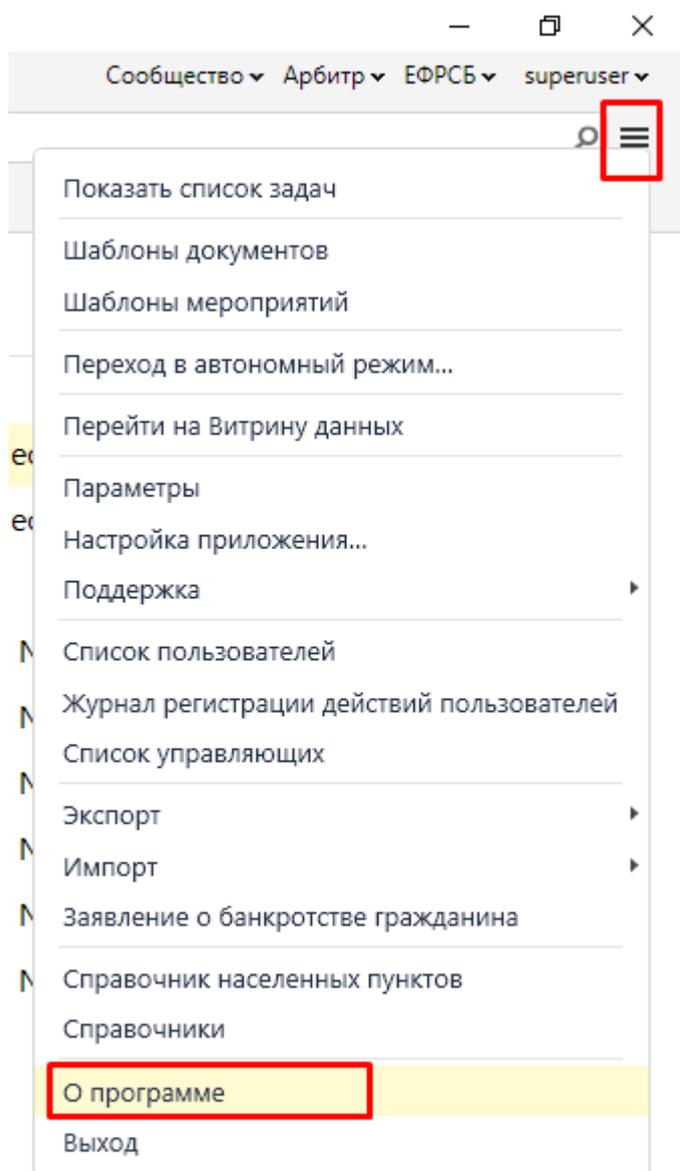
1. Консультации по техническим и теоретическим вопросам, помощь в настройке и работе с программой
2. Восстановление баз данных при их повреждении
3. [Перенос рабочих мест](#)
4. Удаленное подключение к рабочему месту пользователя
5. Обновление информации [на Витрине данных](#)
6. Обновление информации [в Мобильном приложении](#)
7. [Обновление ПАУ](#) до последней версии и нормативно - правовой базы (в редакции "Профессионал" и "Управляющая компания")
8. [Обновление справочника](#) по прожиточным минимумам для физических лиц
9. Обновление информации в системе отслеживания [назначений на процедуру](#)
10. Автоматизированная [регистрация процедуры по номеру дела](#): Проверка назначений АУ, сбор и загрузка всех данных при регистрации процедуры, получение дат судебных заседаний, сообщений ЕФРСБ, черновиков требований в реестр кредиторов.
11. Автоматизированное заполнение реестра кредиторов ([Обмен данными с Bankro.TECH](#))
12. Выписки из ЕГРЮЛ [по контрагентам](#)
13. Интеграция ПАУ с сервисом "Отправка" от "Почты России" (для редакций Профессионал и Управляющая Компания)
14. Функция [сбора данных о контролирующих должника лицах](#)
15. Сервис "[База банкротного имущества](#)"

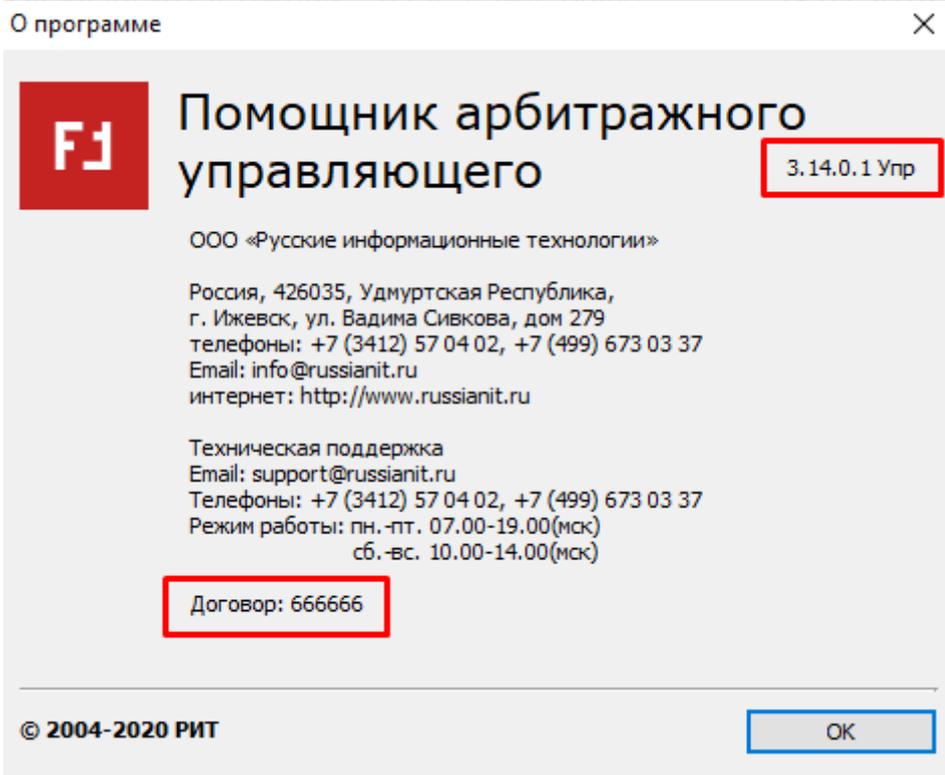
Мы постоянно расширяем список услуг, которые входят в Техническую поддержку.

Рады ответить на ваши вопросы, пишите нам на почту [support@russianit.ru](mailto:support@russianit.ru)

# Как узнать номер договора и версию программы ПАУ

Номер договора, полная версия и редакция программы ПАУ указана в Основном меню программы/О программе





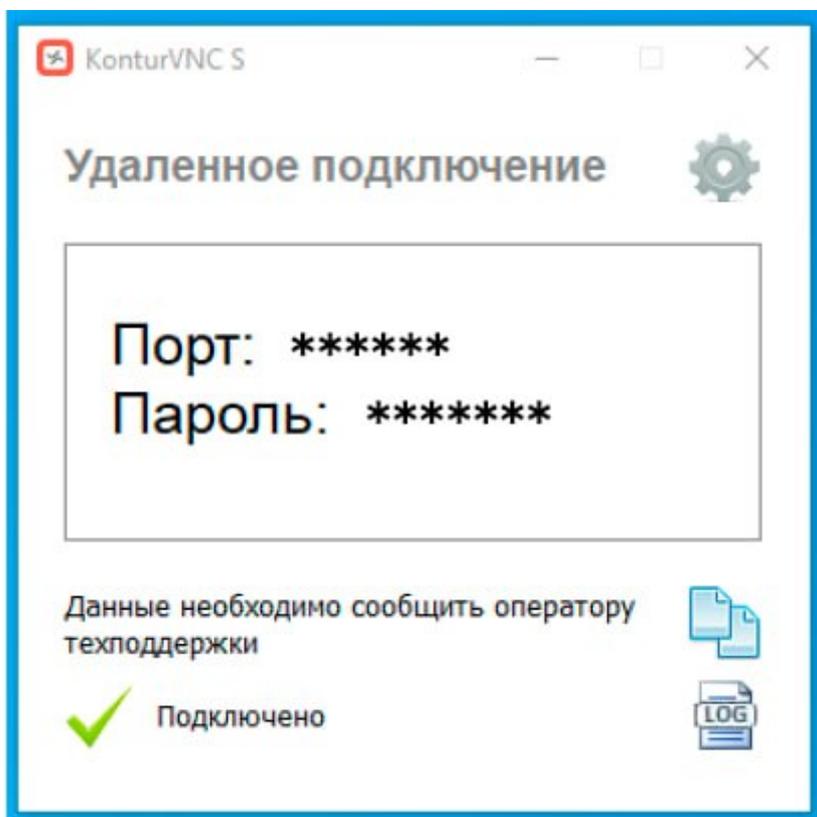
Если у вас версия 3.8.0. и ниже, то посмотреть все цифры версии можно по умолчанию тут - C:\Program Files (x86)\RussianIT\Помощник АУ\AM Assistant.exe - правой клавишей мыши Свойства\Версия или Подробно.

# Удаленное подключение через программу Kontur.Dostup

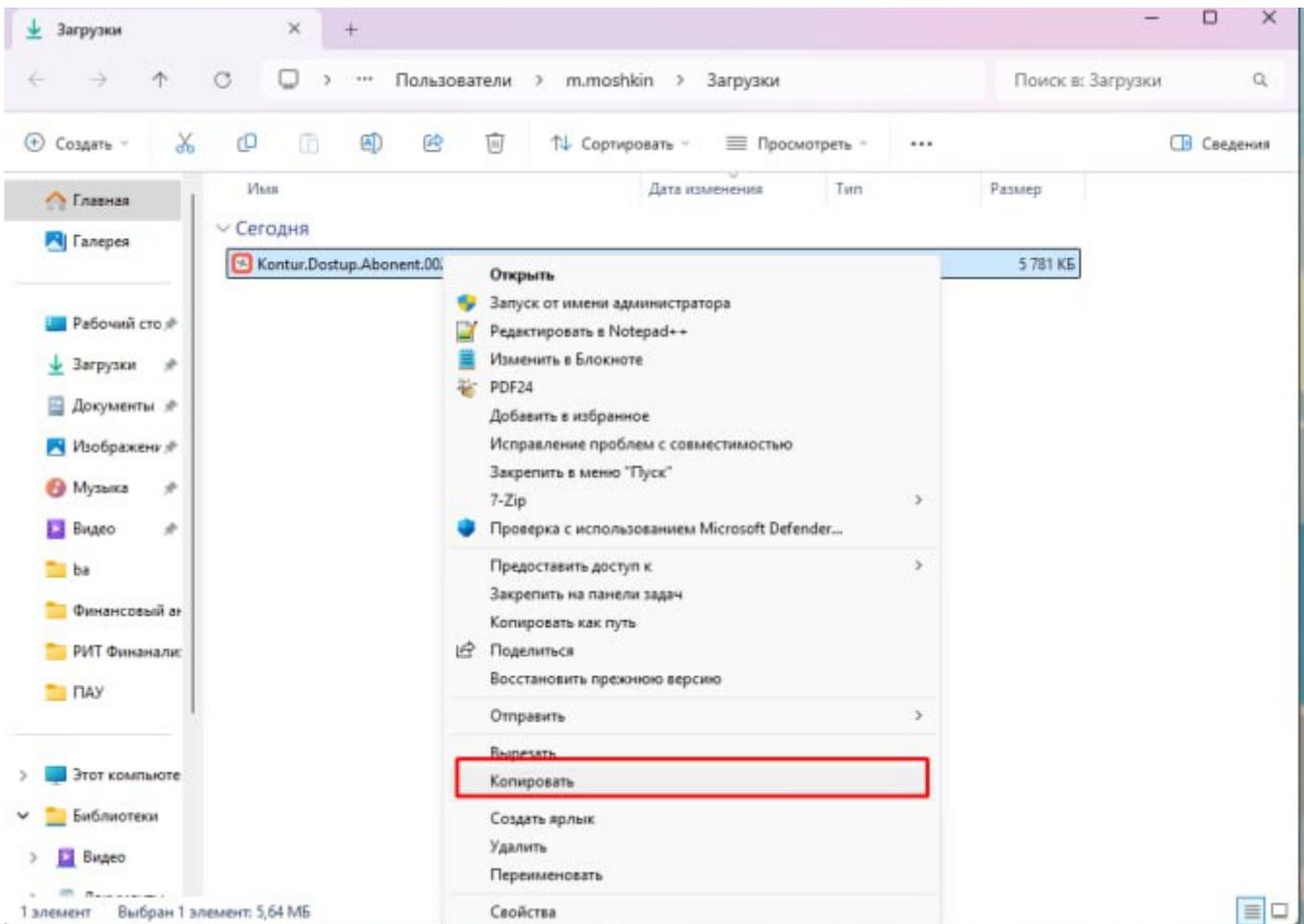
Установите, пожалуйста, программу Kontur.Dostup и на эл. почту [support@russianit.ru](mailto:support@russianit.ru) направьте порт и пароль, для того чтобы наши специалисты к вам подключились для решения вопроса.

Скачайте по ссылке Kontur.Dostup <https://help.kontur.ru>

Сообщите порт и пароль оператору.



Для того чтобы закрепить программу Kontur.Dostup на рабочем столе, перейдите в Загрузки - нажмите копировать



Далее нажмите правой кнопкой мыши на рабочий стол - вставить.

