

Регламент взаимодействия с Технической Поддержкой АСЗ “Электронный Ордер”

Содержание

1. Термины и определения
2. Общие положения
3. Общие принципы общения
4. Порядок оказания услуг по технической поддержке
5. Состав услуг ОТП Системы
6. Заключительные положения

1. Термины и Определения

- Автоматизированная Система Заказов “Электронный Ордер” (далее “Система”) – программный комплекс со структурированным поиском товаров, работ и услуг, а также возможностью заказа этих товаров, работ и услуг у контрагентов в рамках действующих с ними договоров, в сети «Интернет».
- ОТП - отдел технической поддержки
- Оператор - специалист отдела технической поддержки, который обрабатывает обращения и решает проблемы пользователей связанных с работой с АСЗ.
- Исполнитель - юридические лица ООО “Территория Бизнес Систем” и ООО “Диджитал Стратег”.
- Пользователь - физическое лицо, выступающее от юридического лица зарегистрированного в Системе, являющееся ответственным за работу с Системой.
- «Идентифицирующая Пользователя информация» - логин (email) в Системе, фамилия, имя и отчество Пользователя, ИНН и наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь.

2. Общие положения

- 2.1 Регламент устанавливает порядок предоставления платных услуг по оказанию технической поддержки Пользователям Системы
- 2.2 Регламент обязателен для исполнения Операторами, ответственными за обслуживание Системы и сопровождение Пользователей.

2.3 Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первого запроса (как устно, так и письменно) в Службу технической поддержки.

2.4 В целях повышения качества обслуживания при обращении в службу технической поддержки по телефону осуществляется автоматическая запись телефонного разговора.

2.5 Время работы ОТП с 9:30 до 18:30 по Московскому времени в рабочие дни определенные ТК РФ.

2.6 Подача обращения в ОТП возможна одним из следующих способов:

- звонок на многоканальный телефон +7 (495) 248-06-46 доб. 1
- посредством чата в веб-интерфейсе Системы или с сайта <http://tbshelp.ru>
- посредством отправки обращения на электронную почту support@tbshelp.ru

3. Общие принципы общения

3.1. Оператор должен придерживаться правил деловой переписки и делового общения и соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.

3.2. Перед закрытием заявки Оператор должен убедиться, что вопрос был решен, и удостовериться, в том, что у Пользователя не осталось других вопросов.

3.3. Оператор не должен игнорировать вопросы Пользователя.

3.4. Оператор не должен предоставлять Пользователю заведомо ложную информацию и давать заведомо невыполнимые обещания.

3.5. Запрещается использование жаргонных выражений («прокся», «винда», «сервак» и т.п.). Оператору разрешается использование общеупотребительных технических терминов.

3.6. Предоставляя Пользователю инструкции по работе в Системе необходимо сопровождать их ссылками на соответствующие статьи руководства Пользователя.

3.7. Запрашивая у Пользователя информацию, Оператор должен объяснить для чего она запрашивается, если этого требует Пользователь.

4. Порядок оказания услуг по технической поддержке

4.1 Оператором технической поддержки обрабатываются только те запросы Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию и имеется оплаченный период поддержки.

4.2 Ответ на обращение Пользователя Оператор дает: в письменном виде по электронной почте, чату в веб-интерфейсе или устно по телефону.

4.3 Если обращение не является технической ошибкой, срок решения обращения 16 (шестнадцать) рабочих часов, в случае необходимости увеличения этого времени, Оператор может решить его по собственному усмотрению, с обязательным уведомлением Пользователя о сроках в письменном виде по электронной почте.

5. Состав услуг ОТП Системы

Тариф	Безвозмездный	Базовый	Оптимальный	Особый
Регистрация в АСЗ	Да	Да	Да	Да
Верификация в АСЗ	Да	Да	Да	Да
Предоставление записи видео-уроков	Да	Да	Да	Да
Предоставление текстовых инструкций	Да	Да	Да	Да
Доступ к разделу сайта http://tbshelp.ru "Часто Задаваемые Вопросы"	Да	Да	Да	Да
Приём обращений по ошибкам Системы	Да	Да	Да	Да
Настройка личного кабинета в соответствии с бизнес процессом заказа юр. лица		Да	Да	Да
Настройка уведомлений		Да	Да	Да
Базовое обучение		Да	Да	Да
Загрузка номенклатуры		Да	Да	Да
Создание и настройка цифрового договора		Да	Да	Да
Сопоставление категорий товаров			Да	Да
Проверка отображения товаров у заказчика			Да	Да
Смена статусов заказа			Да	Да
Полное обучение по работе с			Да	Да

Системой без удаленного подключения				
Полное обучение по работе с Системой с защищенным удаленным подключением				Да
Создание и отправка отчетов в установленный интервал времени				Да
Персональный менеджер				Да
Перенос данных из спецификации в шаблон для загрузки	Индивидуально	Индивидуально	Индивидуально	Индивидуально
Адаптация прайс листа под шаблон для загрузки	Индивидуально	Индивидуально	Индивидуально	Индивидуально
Стоимость на 1 мес (руб.)	0	1000	1450	1950
Стоимость на 3 мес (руб.)	0	2550	3750	4950
Цена за месяц из трех	0	850	1250	1650

Также существует тариф, предусматривающий внесение депозита:

Тариф	Депозитный
Настройка личного кабинета в соответствии с бизнес процессом заказа юр. лица	150 (1 юр.лицо)
Проверка и загрузка номенклатуры	60 (1 прайс)
Создание и настройка цифрового договора	90 (1 договор)
Перевод статусов заказа	90 (1 заказ)
Консультация по работе с системой без удаленного подключения	15 (1 мин.)
Консультация по работе с системой с удаленным подключением	20 (1 мин.)
Полное обучение по работе с Системой без удаленного подключения	900 (примерное время 1 час)
Полное обучение по работе с Системой с защищенным удаленным подключением	1300 (примерное время 45 м.)
Создание и отправка отчетов в установленный интервал времени	150 (1 отчёт)
Сопоставление товаров к категориям	Индивидуально после оценки из расчёта 850 руб\час работы специалиста
Перенос данных из спецификации в шаблон для загрузки	Индивидуально из расчёта 850 руб\час работы специалиста
Адаптация прайс листа под шаблон для загрузки	Индивидуально из расчёта 850 руб\час работы специалиста
Минимальная сумма депозита	5000 на 6 месяцев

6. Заключительные положения

6.1. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке без уведомления и согласования с Пользователем.

6.2. Качество услуг по технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.