

РЕГЛАМЕНТ
работы «Службы заботы»
компании Инициатива

1. Общие положения

- 1.1 Настоящий регламент устанавливает порядок организации работы «горячей линии» компании Инициатива.
- 1.2. «Служба заботы» предназначена для принятия запросов и оказания технической поддержки по программным продуктам, предоставляемым компанией Инициатива.
- 1.3. Время работы «Службы заботы»: понедельник-пятница с 9:00 до 18:00 часов, без перерыва
- 1.4. Прием на обработку запросов (обращений), поступивших на телефон контакт-центра, осуществляется операторами горячей линии.

2. Порядок работы с запросами, поступающими в «службу заботы»

- 2.1. Пользователи имеют возможность самостоятельно заполнить обращение к ответственным исполнителям, через форму «Написать в Техподдержку» на сайте обновляем1С.рф
- 2.2. Отправленные заявки автоматически размещаются в HELPDESK системе в течение 3 минут с момента отправки.
- 2.3. Консультации, связанные с вопросами учета и отчетности, сроков отчетности, применения законодательства и пр. вопросами, не носящими характер «технической поддержки», передаются разработчику систем, если такая форма поддержки предусмотрена или по отдельному договору.
- 2.4. Срок реакции по запросам (обращениям) справочного характера, поступившим в «Службу заботы», в течение которого ответственные работники предоставляют необходимую информацию и разъяснения по существу поставленных вопросов, составляет 30 минут с момента поступления заявки.
- 2.5. Срок реакции по запросам (обращениям) о неработоспособности программного обеспечения, поступившим в «службу заботы», в течение которого ответственные работники проводят выяснение ситуации и восстановление системы с использованием программ «удаленного администрирования», составляет 60 минут с момента поступления заявки.
- 2.6. Срок исполнения заявки определяется ответственным сотрудником и фиксируется в нормативной документации.

3. Статистика и отчетность по работе «Службы заботы»

3.1. В течение 5 рабочих дней со дня окончания Услуг пользователю отправляются следующие документы нарочный или заказным почтовым отправлением по выбору пользователя:

- отчет об оказанных услугах;
- акт сдачи-приема оказанных услуг;
- счет на оплату (в случае, если не заключен договор ИТС)