

Утверждено

Протоколом Общего собрания участников

ООО «ОКТИМА» № 4 от 14.02.2025

Введено в действие Приказом Директора

ООО «ОКТИМА» № 5-ПД от 17.02.2025 г.

Директор ООО «ОКТИМА»



Правила

информационной поддержки пользователей Сайта и Сервиса

Настоящие Правила регулируют порядок оказания информационно-консультационных услуг пользователям сайта <https://oktima.online> (далее - Сайт) и сервиса <https://oktima.ru> (далее - Сервис), в части оказания информационной поддержки пользователям для обеспечения оперативной помощи по Запросам о работе Сайта/Сервиса, для решения технических, функциональных и организационных проблем, для повышения качества обслуживания пользователей.

1. Термины и определения

Пользователь – любое физическое или юридическое лицо, использующее Сервис на основании Лицензионного договора с Правообладателем, либо заинтересованное в заключении Лицензионного договора.

Техническая поддержка (техподдержка) – мероприятия по обеспечению надлежащего технического обслуживания Пользователей и функционирования Сервиса.

Служба технической поддержки (служба техподдержки) – технический персонал, осуществляющий Техническую поддержку.

Заявка (обращение) – сообщение Пользователя в службу техподдержки, поданное надлежащим образом.

Сервис – Система автоматизированного создания документов ОКТИМА, размещенная Правообладателем в сети Интернет, доступ к использованию функциональных возможностей которой предоставляется по адресу: <https://oktima.ru>.

Время реакции – период времени с момента поступления обращения Пользователя до момента отправки сообщения о решении проблемы или сообщения с рекомендациями для решения проблемы.

Сайт – автоматизированная информационная система, доступная в сети Интернет по адресу: <https://oktima.online>.

Консультация – устное или письменное предоставление службой техподдержки разъяснений Пользователю по техническим и организационным вопросам использования Сайта/Сервиса.

Письменная консультация – электронное сообщение, направленное Пользователю и содержащее ответ на запрос Пользователя. Направление письменных консультаций на бумажных носителях посредством почтовой связи не предусмотрено.

Правообладатель – Общество с ограниченной ответственностью «Окtima», являющееся правообладателем Сайта и Сервиса.

2. Зона ответственности Службы технической поддержки

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

1. Контроль работы Сервиса и/или Сайта;
2. Обновление программного обеспечения Сервиса по мере развития его функционала и гарантия того, что данные обновления ни в чем не ухудшают условия предоставления услуг Сайта и Сервиса;
3. Установка и редактирование дополнительных программных модулей в соответствии с выбранным тарифом;
4. Контроль за правомерностью доступа к Сервису и Сайту
5. Администрирование/редактирование галереи бесплатных шаблонов и периодическое пополнение данной галереи новыми бесплатными шаблонами;
6. Помощь в выборе документов и сопутствующие этому запросы юридического характера. Помощь при ответах на вопросы опросного листа и заполнении полей ввода шаблонов;
7. Консультирование, методическая и техническая помощь Пользователям в настройке и использовании сторонних сервисов.

Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам, разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п.

В рамках технической поддержки не решаются вопросы сопровождения программного обеспечения (сервисов) сторонних компаний.

Служба техподдержки не оказывает услуги администрирования компьютерных сетей и локальных компьютеров Пользователей.

Служба техподдержки не обязана осуществлять консультирование по вопросам программирования, веб-дизайна, настроек клиентских скриптов и программ, а также по другим аналогичным вопросам. (Но в рамках своих знаний и компетенций всегда окажет помощь).

3. Правила подачи обращений и порядок их обработки

Обратиться в службу техподдержки можно:

1. Устно, по телефону: +7 917 042 82 30
2. В электронном виде по электронной почте на: info@oktima.ru
3. с помощью интерфейса Сайта (через чат).

Обращения должны соответствовать Правилам обращения в техподдержку

Обращения в устном виде по телефону обрабатываются службой техподдержки в порядке их поступления:

- вариант 1 - проблема решается непосредственно в процессе общения;
- вариант 2 - клиента просят произвести обращение в электронном виде.

Обращения в электронном виде и обращения в чате обрабатываются в порядке поступления.

Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов Технической поддержки.

Время реакции может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса разработчикам.

Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала сервиса, передаются для решения разработчикам и требуют больше времени на выполнение.

Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа Пользователя, необходимость поиска причины проблемы, подготовки и исправления в сервисе и т.п.

Время реакции определяется общей загрузкой Технической поддержки, но не может быть более трех рабочих дней (за исключением форс-мажорных ситуаций).

Ответ на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации, страницу веб-сайта службы техподдержки или другие веб-сайты, содержащие ответ на обращение.

В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия, сотрудник Технической поддержки может запросить авторизационные данные и ID Пользователя для временного доступа к сервису от его имени. Сразу после решения проблемы Пользователь самостоятельно должен изменить данные авторизации или

деактивировать временные доступы, предоставленные службе техподдержки. Сотрудники Технической поддержки не несут ответственности за сохранность информации после решения проблемы.

Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- В обращении Пользователя отсутствует необходимая информация;
- Невозможно повторить описанную проблему при аналогичных действиях;
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос требует доработки функционала Сервиса;
- Пользователь выполняет действия в нарушение регламента пользования услугами;
- Пользователь использует нелегальные копии программных продуктов для работы с сервисами;
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки;
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению;
- Запрос не соответствует кругу допустимых вопросов, указанных в настоящих Правилах.
- Запрос сформулирован как требование найти юридическое решение практической проблемы.
- Запрос содержит персональные данные третьих лиц или указание на деятельность определенного предприятия.
- Запрос содержит оскорбления или неуважительное отношение к третьим лицам, другим пользователям или сотрудникам Правообладателя.
- Запрос содержит запрещенную законом Российской Федерации к распространению информацию или сведения неприличного, аморального характера.
- Запрос требует ознакомления с документами Пользователя, материалами судебных дел, постановлениями органов исполнительной власти или органов местного самоуправления.
- Требования не соответствуют и/или противоречат условиям договора.

Если обращение по электронной почте сформулировано недостаточно четко и/или подробно, то служба техподдержки имеет право запросить более четкое и/или подробное письменное разъяснение данного обращения или запросить у Пользователя обратиться в службу техподдержки по телефону. В случае отсутствия ответа (письменного или устного) от Пользователя на запрос службы техподдержки об уточнениях к обращению в течение 3 рабочих дней соответствующее обращение аннулируется.

В случае, если ответ на письменное обращение Пользователя рациональнее дать в устной форме, служба техподдержки вправе запросить у Пользователя обратиться в службу техподдержки по телефону, а в случае отсутствия такого устного обращения Пользователя в течение 3 рабочих дней, после соответствующего запроса службы техподдержки, соответствующее письменное обращение Пользователя аннулируется.

В случае отсутствия у Пользователя дополнительных вопросов по обработанному службой техподдержки обращению в течение 3 рабочих дней после отправки ответа на обращение, обращение считается выполненным и закрытым.

При обработке службой техподдержки обращения, направленного с использованием электронной почты, а также в случаях отправки уведомлений по электронной почте служба техподдержки не несет ответственности за работоспособность почтовых сервисов третьих лиц. Пользователь несет ответственность за регулярность проверки своего электронного почтового ящика.

4. Режим работы службы техподдержки

Время работы с 9.00 до 18.00 часов по московскому времени кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней Российской Федерации).

- Прием телефонных звонков осуществляется специалистами службы техподдержки с 10.00 до 17.00.
- Прием электронных писем осуществляется круглосуточно 24/7 (если проблема нуждается в максимально быстром решении - стараемся выполнить ее в самые короткие сроки, в том числе в нерабочее время)

5. Конфиденциальность

Конфиденциальность и безопасность — Персональные данные обрабатываются в соответствии с политикой обработки и защиты персональных данных (размещены на Сайте/Сервисе). Запросы, связанные с безопасностью, обрабатываются отделом безопасности. Для восстановления доступа может потребоваться верификация (информация, которая может быть известна только Пользователю, то есть физическому лицу, являющемуся стороной Лицензионного договора либо представляющему интересы юридического лица, являющегося стороной Лицензионного договора, и взаимодействующему непосредственно с Сайтом/Сервисом).

Все обращения со стороны Пользователя являются конфиденциальными и не подлежат разглашению третьим лицам.

Все письменные сообщения и уведомления со стороны службы техподдержки являются конфиденциальными и не подлежат разглашению третьим лицам.

6. Дополнительная информация

Языки: Основной язык — русский. На данный момент поддержка на других языках недоступна.

Если Пользователь не получил ответ на своё обращение в оговоренные сроки, он должен сообщить об этом по телефону +7 917 042 82 30

Обратная связь и оценка качества. После решения запроса Пользователь может оценить работу службы техподдержки (например, через опрос). Жалобы на качество обслуживания принимаются через электронную почту указанную на Сайте/Сервисе.

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы службы техподдержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на сайтах службы техподдержки.

Сотрудники службы техподдержки имеют право отказать в оказании технической поддержки если сочтут что способы решения задачи, на которых настаивает Пользователь могут негативно сказаться на удобстве сайта для его посетителей.

Сотрудники службы техподдержки имеют право приостановить оказание технической поддержки Пользователю, если сочтут, что его действия по редактированию и/или администрированию сайта нарушают действующее законодательство Российской Федерации, носят оскорбительный характер, нарушают права и законные интересы других лиц, наносят вред репутации ООО «Октима» либо злостно нарушают методические рекомендации службы техподдержки. Техническая поддержка Пользователей, допустивших вышеуказанные нарушения, может быть возобновлена только после полного устранения ими данных нарушений.

Если Пользователь более двух раз нарушает условия настоящих Правил, Правообладатель вправе отказать Пользователю в дальнейшем консультировании.

Использование Сайта/Сервиса означает согласие Пользователя с настоящими Правилами и представляет собой их полный и безусловный акцепт. При несогласии с настоящими Правилами Пользователь должен отказаться от использования Сайта/Сервиса.

Обновление правил. Правила могут изменяться. Актуальная версия публикуется на Сайте/Сервисе. Пользователи уведомляются об изменениях через email или баннеры на Сайте/Сервисе.