



Регламент оказания услуги

«Поддержка сайта по запросу»

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент оказания услуги (далее «Регламент») определяет порядок и условия, в соответствии с которыми ООО «ИРЦ АйТи», (далее «Компания») оказывает клиентам – юридическим и физическими лицами (далее «Клиенты») – услуги по доработке сайта, программированию, графическому и web-дизайну, а также другим работам указанным в договоре.

2. Термины и определения.

2.1. Клиентская зона (экстранет) – интерфейс взаимодействия между Компанией и Клиентом расположенный в сети интернет по ссылке <http://cp.ircit.ru/extranet/>.

2.2. Аккаунт – учетная запись пользователя для доступа в Клиентскую зону. Аккаунт состоит из имени пользователя (email Клиента) и пароля. Аккаунт пользователя указан в пункте 5.3 Договора.

2.3. Рабочая группа – виртуальное объединение представителей Компании и Клиента в интерфейсе Клиентской зоны для публикации, оценки и коммуникации по задачам Клиента.

2.4 Этап работ – Созданная Клиентом тема в Рабочей группе, содержащая порядковый номер этапа и задание по доработке сайта Клиента.

3. Обмен сообщениями, обеспечение конфиденциальности.

3.1. Все сообщения, принимаются только через систему «Клиентская зона» путем публикации в рабочей группе Клиента.

3.2. Все обращения и сообщения публикуются при помощи системы «Клиентская зона».

3.3. Сообщения, переданные в Компанию от аккаунта клиента, считаются отданными непосредственно Клиентом.

3.4. Уведомления о новых обращениях и сообщениях отправляются представителям Клиента и Исполнителя на указанные в договоре email адреса.

4. Порядок принятия обращений по поддержке сайта.

4.1. Компания предоставляет Клиенту аккаунт для доступа в клиентскую зону. Данные доступа указаны в пункте 5.3 заключенного между Компанией и Клиентом договора.

4.2.

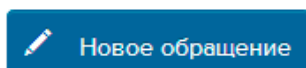
Клиент входит в «Клиентскую зону» используя свой аккаунт

переходит в «рабочую группу»

и далее в раздел «Поддержка».

В этом разделе ведутся все коммуникации по задачам Клиента в рамках услуги поддержки сайта.

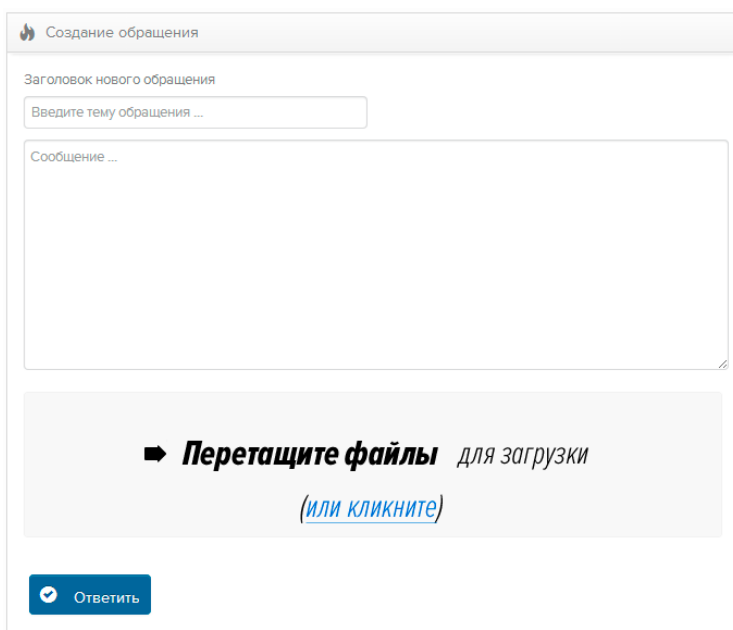
4.3. Клиент нажимает на ссылку «Новая тема»



инициируя процесс создания нового «Этапа работ». В открывшейся форме Клиент заполняет поля в строгом соответствии с инструкцией:

Заголовок нового обращения – поле должно содержать порядковый номер этапа и общее название задачи, например: Этап 1. Доработка процедуры оформления заказа.

Сообщение – поле должно обязательно содержать данные доступа к административной части сайта и четко сформулированное задание для выполнения Компанией.



Если задание содержит большой объем требований, оно может быть прикреплено к сообщению в виде текстового файла в формате doc или docx. При необходимости (в зависимости от задачи) клиент предоставляет макеты в формате psd.

4.4. Перед тем, как приступить к изучению нового этапа работ поступившего от Клиента менеджер Компании проверяет количество уже оцененных Компанией этапов работ созданных клиентом ранее, по которым не начинались работы. Если количество таких этапов больше трех менеджер уведомляет клиента о невозможности рассмотрения нового этапа работ до момента завершения работ по одному из созданных ранее этапов.

4.5. Программист Компании задает уточняющие вопросы, если при изучении задачи по новому этапу работ ему непонятны формулировки Клиента.

4.6. Клиент в течение 2х рабочих дней отвечает программисту на заданные вопросы, стараясь дать максимально понятные и конкретные ответы.

4.7. Программист Компании в течение 2х дней с момента получения ответа Клиента публикует в теме этапа работ количество часов, необходимое для решения поставленной задачи.

4.8. Клиент, получив оценку затрат на выполнение этапа работ, публикует свой ответ Компании. Если Клиент принимает условия выполнения работ, он отвечает: «Согласен, выставляйте счет, начинаем работать».

Если Клиент НЕ принимает условия выполнения работ, он отвечает: «Этап заморожен» и может создать новый этап для оценки Компанией, но не более трех этапов по которым не было начала работ.

5. Порядок оплаты

5.1. Менеджер Компании, получив утвердительный ответ от Клиента о начале выполнения работ по одному из оцененных этапов, выставляет клиенту счет в виде PDF файла с печатью и подписью, который содержит в назначении платежа номер этапа и количество часов.

5.2. Сумма счета равна количеству часов, умноженному на часовую ставку, указанную в договоре, заключенном между Компанией и Клиентом.

5.3. Счет публикуется в Клиентской зоне в Рабочей группе в разделе Документы и файлы и на момент публикации имеет статус «Не оплачен».

5.4. Клиент, получив уведомление о выставленном счете должен оплатить его не позднее чем в течение 7 календарных дней.

5.5. Менеджер компании при поступлении оплаты от Клиента по выставленному счету меняет статус счета на «Оплачен» и ставит задачу программисту о начале работ над оплаченным этапом.

6. Порядок выполнения работ

6.1. Программист Компании приступает к решению задачи Клиента.

6.2. Если в процессе работы над задачей у программиста Компании возникли вопросы, он публикует их в Рабочей группе клиента, в теме Этапа работ, над которым он работает в данный момент.

6.3. Клиент, получив уведомление о вопросе со стороны Компании должен ответить на него в течение 2х рабочих дней, иначе программист Компании будет продолжать работу так, как считает необходимым.

6.4. По завершению этапа работ, программист Компании тестирует проделанную работу на предмет соответствия заданию.

6.5. При успешном завершении тестирования программист Компании уведомляет Клиента о завершении Этапа работ.

7. Порядок приемки выполненных работ

7.1. Клиент, получив уведомление о завершении Этапа работ, в течение 2х дней проверяет соответствие результата опубликованному им заданию. В случае отсутствия претензий клиент публикует сообщение, подтверждающие прием работ, закрывает обращение. В случае выявления несоответствия, Клиент подробно излагает обстоятельства, при которых это несоответствие было им выявлено.

7.2. Компания исправляет выявленные несоответствия (в случае если они есть) в течение 2х рабочих дней, после чего публикует уведомление об устранении несоответствия.

7.3. После принятия работ менеджер Компании отправляет на почтовый адрес Клиента акт выполненных работ.

8. Случаи прекращения обслуживания клиента

4.5. Компания оставляет за собой право отказать в обслуживании Клиента и заблокировать его учетную запись в случаях если:

- Клиент неоднократно задерживает оплату по выставленному ему счету более чем на 7 календарных дней;
- Клиент не подтвердил начало работ по оцененным Компанией этапам, если таких этапов больше трех.

Утверждено:

Технический директор Бородаенко Денис

