

Положение об оказании услуг технической поддержки 360ws.ru

Принято 01 ноября 2021 г.
Послед.ред. от 04.10.2022 г.

Настоящее Положение описывает содержание, условия и порядок оказания услуги технической поддержки 360ws.ru юридического лица ООО “360Вебсайт” и платформа <https://taptop.pro/license>.

1. Условия оказания Услуги:

1.1. Услуги технической поддержки предоставляются клиентам 360ws.ru бесплатно на русском языке **в течение 45 дней** с момента подписания Договора на создание сайта и/или Договора о размещении и поддержке сайта в сети Интернет или оплаты счетов по ним до момента регистрации сайта в поисковых системах в рамках стандартного регламента работ, за исключением Договоров о создании / размещении сайтов по тарифу «Эксклюзив».

1.2. Базовый объем услуг технической поддержки на условиях настоящего Положения оказывается в рамках стоимости размещения и обслуживания сайта. За дополнительную плату Заказчику могут быть оказаны услуги платных консультаций на условиях пунктов 3.4.1 - 3.4.1.7 настоящего Положения.

1.3. Услуги технической поддержки оказываются только в рамках функциональных возможностей системы управления личного кабинета платформы csttop.ru При этом 360ws.ru предоставляет систему управления <https://taptop.pro> по принципу «как есть», не гарантирует возможность реализации посредством сайта каких-либо индивидуальных потребностей и задач Заказчика и не дает каких-либо гарантий по внесению в функционал сайта и/или его системы управления каких-либо изменений по его требованию. 360ws.ru

оставляет за собой право обновлять функционал и/или внешний вид системы управления личного кабинета без согласования с Заказчиком.

2. Услуга технической поддержки включает:

2.1. Консультирование по вопросам работы сайта и его системы управления;

2.2. Базовое информирование по вопросам предоставляемых Исполнителем услуг, в том числе по текущим актуальным акциям;

2.3. Настройка необходимых технических параметров работы сайта, запрошенных Заказчиком в рамках стандартного функционала системы управления в личном кабинете платформы **cptop.ru** и иных сервисов платформы;

2.4. Диагностика и, при наличии возможности, исправление ошибок, выявленных Заказчиком в работе сайта и/или его системы управления;

2.5. Сбор и формализация информации об ошибках и недочетах в работе сайта и/или его системы управления, передача такой информации соответствующим техническим специалистам 360ws.ru, контроль за исправлением таких ошибок. При этом ошибкой считается расхождение результата исполняемого пользователем алгоритма действий с результатом.

2.6. Сбор заявок Заказчика на дополнительные работы по сайту в электронном виде.

3. Формат оказания Услуги технической поддержки:

3.1. Оказание технической поддержки осуществляется удаленно в порядке обработки запросов пользователя с 8:00 до 17:00 по московскому времени. Принимаются запросы на техническую поддержку, направленные Заказчиком на русском языке одним из следующих способов:

- через личный кабинет пользователя login.cptop.ru;
- по электронной почте на ящик support@360ws.ru (предпочтительный способ связи);
- посредством телефонного звонка на контактный номер технической поддержки 8 (800) 550-42-63 (только в случаях, когда возможность телефонных консультаций предусмотрена действующим договором с Заказчиком, звонок по России бесплатный, лимит телефонного общения со службой технической поддержки установлен п.4.3. Положения)
- через онлайн чат на сайта 360ws.ru

3.2. При обращении в службу тех. поддержки пользователь предоставляет следующие данные:

- идентификатор сайта/клиента/номер договора;
- подробное описание вопроса, пожелания или описание возникающей ошибки с примерными шагами воспроизведения

3.3. Обращения посредством электронной почты должны производиться с контактного адреса электронной почты. Сотрудник техподдержки вправе запросить направление обращения в письменном виде с контактного ящика электронной почты / через кабинет пользователя 360ws.ru либо на свое усмотрение затребовать иное подтверждение идентификации пользователя.

3.4. При наличии возможности сотрудник техподдержки самостоятельно устраняет причину обращения Клиента. В противном случае сотрудник техподдержки формализует заявку Заказчика и передает ее в работу либо для оценки соответствующим специалистам, о чем сообщает Клиенту (отклик на заявку Клиента).

3.4.1. За дополнительную плату Заказчик может получить телефонную консультацию с профильным специалистом следующих направлений: дизайнер, верстальщик, оператор наполнения (далее - "платная консультация"). Специалисты только помогают сформулировать техническое задание, либо требования для последующей оценки возможности и стоимости реализации работ. Никаких практических изменений в процессе консультации специалисты не оказывают.

Стоимость консультации определяется действующим прайс-листом <https://360ws.ru/prajs-list> Исполнителя и должна быть доведена до сведения Заказчика до момента его согласия на получение данной услуги. Минимальный объем платной консультации для заказа составляет 30 минут на одного специалиста.

Сферы компетенций профильных специалистов состоят в следующем:

- Дизайнер. В зону компетенции, в рамках платной консультации, входит помощь при подборе цветовой палитры сайта, рекомендации по компоновке элементов дизайна, рекомендации по стилевому оформлению сайта.
- Верстальщик. В зону компетенции, в рамках платной консультации, входит помощь при написании тех. задания по задаче требующей оценки возможности и стоимости её реализации.
- Оператор наполнения. В зону компетенции, в рамках платной консультации, входят консультации по размещению информации на сайте, рекомендации по использованию оптимальных инструментов для решения задач возникающих перед Заказчиком.

3.4.1.1. В ходе платной консультации специалисты вправе вносить какие-либо правки на сайте Заказчика в режиме реального времени только при наличии следующих условий:

- Заказчик согласен, что корректировки будут вноситься в течение телефонного звонка (в счет времени платной консультации);
- Правка является незначительной по трудозатратам (занимает не более 5 минут времени);
- Под правкой не подразумевается подключение какого-либо нового функционала или блоков.

3.4.1.2. Внесение изменений в текстовое и иное смысловое наполнение сайта в режиме реального времени возможно исключительно в случае исправления явной ошибки. Набор и размещение текста “на слух” не допускается.

3.4.1.3. Заказ платной консультации не гарантирует, что потребности, высказанные Заказчиком в ходе данной консультации, будут удовлетворены. Консультация специалиста направлена лишь на сбор и формализацию пожеланий Заказчика в целях оценки наличия технической возможности реализации и стоимости необходимых дополнительных работ. Сами дополнительные работы оплачиваются отдельно. Сама консультация специалиста подлежит оплате, независимо от того, состоялся ли заказ на дополнительные работы.

3.4.1.4. На этапе оценки и/или выполнения работ, согласованных во время платной консультации, участвовавшие консультанты привлекаются для проверки корректности формирования итогового ТЗ и/или проверки результата выполненной работы, по которой была оказана платная консультация. При наличии возможности консультант становится непосредственным исполнителем оплаченной работы.

3.4.1.5. Платная консультация не учитывается в лимите суммарного времени телефонного общения согласно п.4.3. настоящего Положения.

3.4.1.6. После получения оплаты за состоявшуюся платную консультацию, Исполнитель формирует тезисный отчёт (в текстовом виде), в котором фиксирует суть итогов состоявшегося разговора.

3.4.1.7. Заказчику может быть отказано в платной консультации, если у него имеется текущая задолженность перед 360ws.ru по оплате.

3.5. При средней загруженности службы технической поддержки 360ws.ru время отклика на запрос Заказчика составляет 2 (два) рабочих дня. Указанные сроки в зависимости от степени загруженности службы поддержки 360ws.ru могут корректироваться как в меньшую, так и в большую сторону.

3.6. В целях оказания технической поддержки 360ws.ru вправе требовать от Клиента обновления версии интернет-браузера, установки на оборудовании пользователя вспомогательного программного обеспечения, выполнения иных несложных действий программного характера

4. Ограничения

4.1. К рассмотрению не принимаются обращения пользователей:

- содержащие нецензурную лексику и/ или оскорбительные выражения;
- содержащие вопросы, ответы на которые уже были предоставлены ранее;
- не содержащие данных, позволяющих идентифицировать пользователя

4.2. Техническая поддержка 360ws.ru не производит:

- консультирования по использованию CSS, HTML, Javascript, Smarty;
- обработку обращений от пользователей, категорически отказывающихся в оказании содействия в решении вопроса или

проблемы (в т.ч. отказывающихся в выполнении действий, предусмотренных п.3.6. настоящего Положения)

- каких-либо услуг по индивидуальной настройке аппаратного и программного обеспечения с выездом по месту жительства или работы пользователя;
- консультирования по основам использования электронно-вычислительной техники
- услуги по переносу сайта пользователя в случае расторжения договора
- услуг по бесплатному наполнению сайта

4.3. Лимит суммарного времени телефонного общения Заказчика с Исполнителем в рамках услуг технической поддержки по настоящему Положению составляет 120 минут в месяц, при стандартных проектах.

Заказ дополнительных услуг по сайту влечет увеличение установленного лимита времени телефонного общения из расчета 10 минут за каждые 1000 рублей оплаченных дополнительных работ. При учете времени телефонных разговоров, не учитываются разговоры, вызванные необходимостью устранения технических сбоев, произошедших по вине Исполнителя.

Заказ консультационных услуг сверх лимита 45 дней с момента начала разработки сайта тарифицируются из расчета: 700 рублей за час работы специалиста технической поддержки. Также есть возможность заказа персонального обучения по работе с какой-либо функциональной возможностью системы управления. Такая платная консультация проводится в формате видеоконференции с профильным специалистом, суммарно по времени составляет 40-60 минут. **Тарифы на абонентское обслуживание:**
<https://360ws.ru/prajs-list>

5. Действие настоящего Положения

5.1. Настоящее Положение действует с момента его публикации в сети Интернет на сайте <https://360ws.ru/>

5.2. 360ws.ru вправе вносить изменения в настоящее Положение. При внесении изменений в актуальной редакции указывается дата последнего обновления. Новая редакция Положения вступает в силу с момента ее размещения, если иное не предусмотрено новой редакцией Положения. Действующая редакция всегда находится на странице по адресу <https://360ws.ru/reglament-rabot>

