

Правила выполнения платных работ службами технической поддержки

г. Москва

01 сентября 2020 г.

Задачи, накладывающие на сотрудника дополнительную ответственность или делегирующие дополнительные полномочия, в том числе с значительным увеличением временных затрат на решение таких задач, расцениваются как платные обращения. Полный список таких работ представлен на сайте Исполнителя.

Предмет

Представитель Исполнителя выполняет, а Заказчик или его представитель (Пользователь) принимает и оплачивает дополнительные работы и услуги (далее Услуги или Работы) технической поддержки (далее ТП).

Абсолютным акцептом Работ и Услуг со стороны Заказчика является Тикет с описанием задания, оплата и/или предоставление необходимых для реализации задания документов в адрес Исполнителя.

Заказ Услуг

1. Перед заказом Услуг требуется получение бесплатной консультации о необходимости проведения таких Работ, наличия технической возможности, сроков и полного перечня Работ.
2. Все платные Услуги и Работы выполняются только по предварительному заказу и при условии наличия технической возможности их выполнения, которая определяется специалистом технической поддержки или представителем клиентских служб по факту первичного обращения Пользователя.
3. Тарификация платных услуг и работ ТП предполагает две схемы реализации:
 - фиксированная стоимость работ и услуг: стоимость указывается за единицу или за строго определённый перечень Работ;
 - временная тарификация: стоимость указывается из расчёта 0,5 часа (30 минут) или 1 час (60 минут) выполнения Работ. Стоимость таких интервалов указана на сайте Исполнителя и является минимально допустимым значением для расчёта конечной стоимости выполненных Работ.
4. Для выполнения дополнительных платных Услуг и Работ необходимо направить заявку из «Панели Управления» с указанием цели, состава и объема выполняемых Работ. Обязательным содержанием заявки является:
 - сформулированное Техническое задание (ТЗ)
 - подтверждение на списание денежных средств с лицевого счета
 - подтверждение даты и времени проведения Работ
 - согласие со сроками выполнения Работ.
5. Заказ Услуг и Работ не может быть инициирован третьим лицом или лицом, не имеющим доступа в Панель управления.
6. Выполнение дополнительных платных работ не означает принятие Исполнителем или его представителями на себя каких бы то ни было обязательств по дальнейшему сопровождению выполненных работ. Если работы были приняты Заказчиком, то процесс оказания Услуги считается завершённым.

Оплата

7. Стоимость Работ опубликована на сайте Исполнителя.
8. Исполнитель и его представители приступают к исполнению заявки Заказчика при условии наличия четко описанного ТЗ и достаточной суммы на Лицевом счете Заказчика, достаточной для оплаты всех заказанных Услуг и Работ. Если сумма на лицевом счёте Заказчика является недостаточной, Исполнитель оставляет за собой право приостановить ход выполнения или отказать в выполнении дополнительных платных Работ или Услуг. Выполнение Работ или Услуг в кредит не осуществляется.

Завершение и сдача Работ

9. Завершением Работ считается выполнение ТЗ, описанного Заказчиком в заявке.
10. По результатам выполнения Работ и Услуг представитель Исполнителя направляет Заказчику уведомление о завершении Работ с просьбой проверить и принять Работы. Заказчик в свою очередь должен отреагировать на данное уведомление в течение 3 (трех) календарных дней согласием или несогласием с результатом работ. Если в указанный срок от Заказчика не поступило возражений или замечаний, Работы считаются выполненными и принятыми.
11. Если сформированные Заказчиком в задании Работы не могут быть выполнены, в своем уведомлении представитель Исполнителя уточняет о причинах невозможности выполнения Работ и предлагает альтернативные решения и варианты, если они возможны. Денежные средства с лицевого счета Заказчика в этом случае не списываются до момента уточнения ТЗ или поступления новой задачи, согласно предложенному Исполнителем альтернативному решению.
12. По договорённости Сторон Исполнитель может «откатиться» к состоянию, предшествующему началу Работ, при этом Стороны согласны, что в ряде случаев такая версия ресурса, оборудования или других сущностей Заказчика не может считаться работоспособной.