Приложение № 2

К приказу ФГУП «ЭТБ»

От 29 мая 2015 года

№ 11-ОД

**Регламент работы службы технической поддержки – отдела сопровождения Федерального государственного унитарного предприятия**

**«Электронные торги и безопасность»**

1. Общие положения

* 1. Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления услуг по технической поддержке организаторов торгов, лиц, представивших заявки на участие в открытых торгах, участников торгов (Участников ЭТС24) и иных лиц (далее – «Пользователи») при пользовании электронной площадкой «ЭТС24».
	2. Техническая поддержка Пользователей осуществляется отделом сопровождения Федерального государственного унитарного предприятия «Электронные торги и безопасность» (далее – отдел сопровождения ФГУП «ЭТБ»).
	3. Настоящий Регламент применяется при проведении всех видов торгов на указанной электронной торговой площадке (в том числе, но не ограничиваясь этим – при проведении открытых торгов в электронной форме при продаже имущества (предприятия) должников в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве).

1.4. Лицо, обратившееся за технической поддержкой любым способом, указанным в настоящем Регламенте, подтверждает ознакомление с положениями настоящего Регламента и обязуется их соблюдать.

1. Порядок осуществления технической поддержки
	1. Перед подачей обращения за технической поддержкой Пользователю необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в Регламенте электронной торговой площадки «ЭТС 24» и в разделе «Информация» электронной торговой площадки «ЭТС24».
	2. В период проведения открытых торгов при продаже имущества (предприятия) должников в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве, начиная от времени начала торгов до времени подведения результатов открытых торгов техническая поддержка Пользователей обеспечивается в следующем режиме: с 09:00 до 21:00 часа по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней), выделяя для этих целей не менее 3 (трех) телефонных линий и не менее 3 (трех) сотрудников отдела для ответа на сообщения, полученные от Пользователей по электронной почте отдела сопровождения.

При этом среднее время ожидания ответа службы, осуществляющей техническую поддержку – отдела сопровождения ФГУП «ЭТБ» для не зарегистрированных на электронной площадке «ЭТС24» лиц не должно превышать 10 (десяти) минут, а для зарегистрированных на электронной площадке «ЭТС24» лиц не должно превышать 5 (пяти) минут.

В иные периоды времени техническая поддержка Пользователей осуществляется с 09.00 до 18.00 часов по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней.)

* 1. Обращение за технической поддержкой осуществляется путем направления Пользователем запроса с указанием идентифицирующей его информации, в отдел сопровождения ФГУП «ЭТБ» по телефону, электронной почте, через форму обратной связи на электронной площадке «ЭТС24».

Номер «горячей» телефонной линии с возможностью совершения бесплатных звонков со всей территории Российской Федерации для обращения в отдел сопровождения ФГУП «ЭТБ»: 8-800-700-01-24.

Электронный адрес для обращения в отдел сопровождения ФГУП «ЭТБ»: ets24@fgup-etb.ru либо техническое средство электронной торговой площадки «Обратная связь».

Форма обратной связи электронной площадки «ЭТС24» доступна как Участникам «ЭТС24» так и незарегистрированным пользователям и имеет функционал подписи произвольного документа или файла для приложения к обращению. Ограничение на размер вложения 25МБ.

* 1. Обращения обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем важности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов отдела сопровождения ФГУП «ЭТБ», при этом в отношении всех обращений соблюдаются указанные в п. 2.2 Регламента сроки ответа.
	2. Общение работника отдела сопровождения ФГУП «ЭТБ» и Пользователя должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.
	3. Ответ на запрос Пользователя дается:

по телефону – устно;

по электронной почте, через форму обратной связи ЭТП «ЭТС24» – письменно, в электронном виде.

* 1. В целях обеспечения качества технической поддержки и разрешения спорных ситуаций осуществляется запись телефонных переговоров работников Отдела сопровождения ФГУП «ЭТБ» с Пользователями.
	2. Техническая поддержка не оказывается иными способами (службы обмена сообщениями ICQ, Skype, Google Talk и иные), а также по иным адресам электронной почты, кроме указанного в настоящем Регламенте.
	3. При осуществлении технической поддержки ФГУП «ЭТБ» не несет ответственность за проблемы с передачей информации, возникшие не по его вине (вследствие нарушения подключения Пользователей к сети Интернет, технических проблем программного обеспечения Пользователя).
	4. Операторами отдела сопровождения оказывается техническая поддержка в соответствии с п. 3.1 настоящего Регламента. По всем остальным вопросам поддержка не оказывается.
	5. Лицо, обращающееся за технической поддержкой обязано:

– использовать официально-деловой стиль речи, не употреблять жаргонные, бранные, оскорбительные выражения по отношению к любым лицам и/или событиям, не разговаривать на повышенных тонах;

– сообщать Оператору отдела сопровождения необходимые в процессе технической поддержки сведения о себе, своих действиях на «ЭТС24», сведения о конфигурации компьютера, с которого осуществляется работа на «ЭТС24».

* 1. В случае неисполнения требований п. 2.11 Оператор имеет право отказать в технической поддержке Пользователю или Участнику ЭТС24 и прервать сеанс связи.
1. Состав услуг по технической поддержке пользователей.
	1. В соответствии с настоящим регламентом отдел сопровождения оказывает следующие услуги пользователям:

- консультации относительно порядка получения и использования электронной подписи ;

- консультации относительно порядка проведения процедур торгов на электронной торговой площадке, подачи заявок на участие в торгах;

- консультации относительно соблюдения технических условий участия Пользователей в процедурах торгов на электронной торговой площадке, настройки необходимого программного обеспечения для доступа к электронной торговой площадке «ЭТС24»;

- консультации по вопросу регистрации Пользователей на электронной торговой площадке «ЭТС24», включая консультации по предварительным требованиям для регистрирующихся пользователей;

- консультации по иным вопросам, связанные с работой на электронной торговой площадке «ЭТС24» (работа с электронными документами, работа в личном кабинете и т.д.);

- выполнение иных действий, направленных на обеспечение работы пользователей на электронной торговой площадке «ЭТС24».

1. Заключительные положения.
	1. Отдел сопровождения ФГУП «ЭТБ» имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке без уведомления и согласования с Пользователем.
	2. Качество услуг по технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.
	3. ФГУП «ЭТБ» имеет право вносить изменения в настоящий Регламент с обязательным уведомлением Пользователей за 5 (пять) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменения путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему в сети Интернет на сайте по адресу <https://ets24.ru/>
	4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования в сети Интернет на электронной торговой площадке по адресу <https://ets24.ru/> .