

УТВЕРЖДЕНО

Приказом №4 от 21.10.2014

Генерального директора

Общества с ограниченной

ответственностью

«Современные торговые системы»

(далее Оператор)

Регламент работы службы технической поддержки - отдела сопровождения Электронной торговой площадки «Национальная Электронная Биржа»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок предоставления услуг по технической поддержке организаторов торгов, лиц, представивших заявки на участие в открытых торгах, участников торгов, иных лиц (далее - «Пользователи») при использовании Электронной торговой площадки «Национальная Электронная Биржа».

1.2. Техническая поддержка Пользователей осуществляется отделом сопровождения Электронной торговой площадки «Национальная Электронная Биржа» (далее ЭТП «НЭБ»).

1.3. 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 (далее Торги имуществом банкротов)).

1.4. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первого запроса (как устно, так и письменно) в отдел сопровождения ЭТП «НЭБ».

2. Порядок осуществления технической поддержки

2.1. Перед подачей обращения за технической поддержкой Пользователю необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в Регламенте электронной торговой площадки «НЭБ» и в разделе «Информация» электронной торговой площадки «НЭБ».

2.2. В период проведения открытых Торгов имуществом банкротов, начиная от времени начала Торгов до времени подведения результатов Торгов техническая поддержка Пользователей обеспечивается сотрудниками отдела сопровождения ЭТП «НЭБ» 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, для не зарегистрированных на электронной площадке «НЭБ» лиц не должно превышать 10 (десяти) минут, а для зарегистрированных на электронной площадке «НЭБ» 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).

2.3. Обращение за технической поддержкой осуществляется путем направления Пользователем запроса с указанием идентифицирующей его информации, в отдел сопровождения ЭТП «НЭБ» по телефону, электронной почте, или с помощью функционала ЭТП «НЭБ» «Обратная связь».

Номер «горячей» телефонной линии для обращения в отдел сопровождения ЭТП "НЭБ": **8-499-579-90-25**

Электронный адрес для обращения в отдел сопровождения ЭТП «НЭБ»: **support@neb24.ru**

2.4. Обращения обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем важности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов отдела сопровождения ЭТП «НЭБ», при этом в отношении всех обращений соблюдаются указанные в п.2.2. Регламента сроки ответа.

2.5. Общение сотрудника отдела сопровождения ЭТП «НЭБ» и Пользователя должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.

2.6. Ответ на запрос Пользователя дается: по телефону - устно; по электронной почте и через «Обратную связь» - в электронном виде.

2.7. В целях обеспечения качества технической поддержки и разрешения спорных ситуаций осуществляется запись телефонных переговоров работников Отдела сопровождения ЭТП «НЭБ» с Пользователями.

2.8. Техническая поддержка не оказывается иными способами (например, через службы обмена сообщениями ICQ, Skype, Google Talk и иные средства связи), а также по иным адресам электронной почты, кроме электронного адреса, указанного в настоящем Регламенте.

2.9. При осуществлении технической поддержки отдел сопровождения ЭТП «НЭБ» и Оператор ЭТП «НЭБ» не несут ответственность за проблемы с передачей информации, возникшие не по их вине (например, вследствие нарушения подключения Пользователей к сети Интернет, технических проблем программного обеспечения Пользователя).

3. Состав услуг по технической поддержке пользователей.

3.1. В соответствии с настоящим регламентом отдел сопровождения оказывает следующие услуги пользователям:

- консультации относительно порядка получения и использования электронной подписи (электронно-цифровой подписи);
- консультации относительно порядка проведения торговых процедур на электронной торговой площадке, подачи заявок на участие в торгах;
- консультации относительно соблюдения технических условий участия Пользователей в торговых процедурах на электронной торговой площадке, настройки необходимого программного обеспечения для доступа к электронной торговой площадке «НЭБ»;
- консультации по вопросу регистрации Пользователей на электронной торговой площадке «НЭБ», включая консультации по предварительным требованиям для регистрирующихся пользователей;
- консультации по иным вопросам, связанные с работой на электронной торговой площадке «НЭБ» (работа с электронными документами, работа в личном кабинете и т.д.);
- выполнение иных действий, направленных на обеспечение работы пользователей на электронной торговой площадке «НЭБ».

4. Заключительные положения.

4.1. Отдел сопровождения ЭТП «НЭБ» имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке без уведомления и согласования с Пользователем.

Качество услуг по технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

Оператор ЭТП «НЭБ» 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://neb24.ru/>

Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования в сети Интернет на сайте электронной торговой площадки по адресу <https://neb24.ru/>