

Деловая сеть. Стандарт обслуживания клиентов.

Для чего нужен этот документ.

Мы стремимся к тому, чтобы взаимоотношения между нами и нашими клиентами были максимально понятными и прозрачными. Изучив данный документ, вы получите ответы на максимальное количество возникающих вопросов в процессе работы.

Кому предназначен данный документ.

- Сотрудникам Деловой сети.
- Клиентам Деловой сети
- Всем желающим стать клиентом Деловой сети

Что такое Деловая сеть?

Деловая сеть - динамично развивающийся проект по предоставлению высокотехнологичных услуг и сервисов для бизнеса, в основе которых лежит работа с информацией: сбор, хранение, обработка, передача с помощью программных средств. Основными нашими клиентами являются коммерческие и некоммерческие организации, государственные учреждения, а также физические лица.

Деловая сеть - это также название торговой марки, под которой работают АО "Сервер-Центр" и АО "Атлас-2".

Деловая сеть - это:

- **Команда разработчиков программного обеспечения.** Мы сами создаем программы, чтобы оказывать услуги своим клиентам.
- **Аккредитованный Удостоверяющий центр электронных подписей.** Мы выдаем квалифицированные сертификаты электронной подписи (УКЭП) для любых порталов и систем, в том числе для работы в наших программных продуктах.
- **Узел связи и центр обработки данных.** Сеть Интернет - основной канал предоставления наших услуг. Непрерывную работу всех решений и сервисов обеспечивает собственный узел связи и дата-центр, который размещен на собственных площадях и находится в центре Владивостока. Технологическая площадка дата-центра оборудована в соответствии с современными требованиями, предъявляемыми к дата-центрам.

Соответствие законодательству и безопасность.

Наша деятельность связана со сбором и обработкой персональных данных клиентов - участников Деловой сети. Этому мы уделяем особое внимание в своей работе и делаем наши продукты и услуги максимально безопасными.

А также:

- Мы являемся лицензиатами ФСБ, ФСТЭК, Роскомнадзора. И регулярно проходим проверки данных контролирующих органов.
- Мы являемся оператором персональных данных <http://rkn.gov.ru/personal-data/register/?id=08-0004569>
- Мы являемся аккредитованным Удостоверяющим центром в соответствии с 63-ФЗ "об электронной подписи" - <https://e-trust.gosuslugi.ru/#/portal/accreditation/accreditedcadetails/1022502121476>
- Мы ежегодно проходим добровольную сертификацию наших программных средств.

Ваши персональные данные и любые сведения о ваших контактных данных никогда не будут переданы третьим лицам.

Политика продаж и обслуживания

Деловая сеть работает по публичному договору оферты. Это означает, что в услугах, которые мы опубликовали на наших сайтах, не может быть отказано. Текст договора всегда доступен по ссылкам:

https://lk.atlas-2.ru/_layouts/downloads/documents/sublicenzionnyj_dogovor_na_kskpep.pdf

https://lk.atlas-2.ru/_layouts/downloads/documents/public_offer_software.pdf

Основные принципы политики, ассортимент, условия оплаты и обслуживания описаны ниже.

Политика продаж

Политика продаж системы услуг «Деловая сеть» определяет основные направления и принципы работы, относящиеся к продажам, которые имеют своей целью максимально полное удовлетворение потребностей наших клиентов в обеспечении их надежными и качественными программными продуктами и услугами.

Ассортимент

Целью ассортиментной политики «Деловая сеть» является создание новых продуктов, решений и услуг, способствующих решению следующих задач:

- предоставление рынку новых современных продуктов, решений и услуг предназначенных для обработки информации
- расширение выпускаемых продуктов, решений и оказываемых услуг в соответствии с возникающими запросами рынка.

Ассортимент услуг и продуктов публикуется на сайтах:

- atlas-2.ru
- мояподпись.рф
- почтовыйагент.рф
- подписьгражданина.рф
- кависта.рф
- докмастер.рф
- эникриптер.рф

Территориальная политика

Система услуг «Деловая сеть» не накладывает территориальных ограничений на использование продуктов и услуг. Стать нашим абонентом можно из любой точки земного шара. Для этого достаточно на нашем сайте заказать соответствующие услуги.

Мы стремимся охватить по возможности большую территорию и постоянно расширяем нашу сеть продаж и обслуживания.

Система продаж и каналы сбыта

Целью системы продаж проекта **«Деловая сеть»** является обеспечение потока продаж, надежность и своевременность оказываемых услуг, т.е. оказание услуг клиентам на регулярной основе, в нужной форме и высокого качества.

Управление каналами сбыта проекта **«Деловая сеть»** обеспечивается следующими мероприятиями:

- оперативным принятием заказов и заявок от клиентов на разработку программного обеспечения и оказания услуг, а также соблюдение сроков;
- мотивирование клиентов с помощью формирования оптимальных цен, гибкой системы скидок и условий оплаты;
- гарантийным послепродажным обслуживанием;
- поддержанием обратной связи (анкетирование, предоставление отчетности, анализ конъюнктуры рынка);
- Рекламно-информационной поддержкой (обучающие семинары, обеспечение рекламно-техническими материалами и т.д.).

Основными точками входа для клиентов являются:

- Цифровая Экосистема atlas-2.ru;
- Сервисы заказа, опубликованные на сайтах Деловой сети

Взаимоотношения с клиентами

Основой формирования системы взаимоотношений системы услуг **«Деловая сеть»** с клиентами является ориентация на клиента, базирующаяся на персональном подходе к каждому потребителю с учетом его пожеланий и условий работы.

Ценовая политика

«Деловая сеть» предлагает свои продукты и услуги по демократичным ценам. Мы рады предложить нашим клиентам удобные тарифные планы и персональный подход с учетом Ваших пожеланий и условий работы.

При выработке ценовой политики **«Деловой сети»** учитываются издержки производства, цены конкурентов, конъюнктура рынка, затраты на рекламу и стимулирование сбыта и т.д.

Цена на продукты, решения и услуги **«Деловой сети»** является постоянной величиной, которая указана в тарифном плане и может изменяться несколько раз в год в зависимости от конъюнктуры рынка и внутренних причин (инфляция, действие конкурентов, мероприятия по продвижению, изменение себестоимости и т.д.)

Условия оплаты

Плата за продукты и услуги "Деловой сети" принимается исключительно двумя юридическими лицами:

- АО "Сервер-Центр", ИНН 2539038819, КПП 253601001, ОГРН 10225021211476
- АО "Атлас-2", ИНН 2536161885, КПП 253601001, ОГРН 1052503122902

Формы оплаты:

- безналичный расчет
- наличный расчет

Способы оплаты:

- банковский перевод средств на р/с компании
- безналичный перевод средств через платежную систему Сбербанк и Chronopay
- внесение наличных средств в кассу (только для АО "Сервер-Центр")
- Оплата заказа банковской картой

Возврат средств:

Возврат средств может быть осуществлен только по письменному обращению клиента.

Возврату подлежат:

- средства на лицевом счете клиента, не использованные для оплаты заказа(ов);
- средства, использованные для оплаты конкретного заказа, выполнение которого не завершено на момент обращения клиента за возвратом средств.

Возврату не подлежат средства, использованные для оплаты конкретного заказа, выполнение которого завершено. Претензии о возврате средств по выполненным заказам (полученным услугам) рассматриваются индивидуально.

Срок возврата средств - до 30 рабочих дней. По претензиям срок возврата составляет до 30 рабочих дней с момента рассмотрения претензии.

Политика обслуживания

Политика системы услуг «Деловая сеть» в области продаж направлена на установление и поддержание продолжающихся отношений с клиентами компании, а также формирование положительного опыта от пользования услугами и получаемого обслуживания. Клиент получает профессиональную консультацию и исчерпывающую информацию по приобретаемому им продукту или услуге.

- Мы обеспечиваем поддержку в течение 365 дней в году
- Мы ответственны по отношению к каждому обращению клиента и предоставляем максимально быстрый ответ!

- Мы внимательно относимся к потребностям клиентов и создаем комфортные условия.
- Мы уделяем особое внимание клиентам при возникновении затруднительных ситуаций.
- Мы всегда рады получать от клиентов всевозможные идеи и комментарии на тему обслуживания!

Обслуживание клиентов и продажа всех видов услуг, продуктов и решений, предоставляемых «Деловой сетью», осуществляется в центрах и пунктах обслуживания клиентов, а также через телекоммуникационные каналы связи, например, видеоконференцсвязь, мессенджеры, электронная почта и телефония.

Центры и пункты обслуживания клиентов создают единое узнаваемое информационное пространство для пользователей, позволяющее им легко ориентироваться в спектре предоставляемых услуг, правилах оказания услуг, системе проведения расчетов, порядке применения действующих тарифов.

Концепция отношений «Деловой сети» с клиентами реализуется на основе унификации бизнес-процессов — клиент получает услуги неизменно высокого качества.

К приоритетам в области обслуживания, реализуемых «Деловой сетью», относятся:

- Расширение возможностей самообслуживания клиентов (организация получения информации о состоянии лицевого счета, используемом тарифном плане и т.д.), рассылка счетов на оплату по электронной почте, автоматизированные сервисы выпуска и продления сертификатов;
- Организация альтернативных способов обслуживания (виртуальные центры обслуживания клиентов, агентские сети);
- Наличие персонального менеджера закрепленного за договорным делом клиента.

«Деловая сеть» является современной телекоммуникационной системой, которая предлагая рынку стандартный для телекоммуникационного оператора набор услуг, одновременно стремится идти в авангарде в области создания и внедрения новейших продуктов.

Цифровой профиль "Мой Атлас"

Цифровой профиль "Мой Атлас" (A2) - это система самообслуживания участников Деловой сети <https://www.atlas-2.ru>

Логин/пароль от Цифрового профиля "Мой Атлас" является основным "ключом" доступа по всем услугам Деловой сети.

Мы ведем постоянную работу по улучшению Цифрового профиля "Мой Атлас" и наполнению его новыми возможностями и услугами.

Как стать абонентом Деловой сети:

Шаг 1. Зарегистрируйтесь в Цифровой Экосистеме A2 "Мой Атлас" <https://www.atlas-2.ru>

Регистрация бесплатна и занимает 1 минуту, для регистрации нужен номер сотового телефона. Или оформите заказ в системе самообслуживания на сайте moypodpis.ru, при оформлении заказа система сама попросит вас зарегистрироваться.

Восстановление логина/пароля всегда доступно в Цифровом профиле А2 либо непосредственно в программных продуктах Деловой сети.

Шаг 2. Удостоверьте свою личность и полномочия в организации.

Процедура удостоверения происходит в два этапа:

1. Введите данные в Цифровом профиле А2 или в сервисе самообслуживания на сайте moypodpis.ru:
 - для физических лиц: данные паспорта, ИНН и СНИЛС
 - для индивидуальных предпринимателей: данные свидетельства о регистрации ИП (дополнительно к документам физического лица).
 - Организации подтверждаются автоматические по ЕГРЮЛ, для этого нужно ввести ИНН и КПП
2. Чтобы завершить процесс удостоверения, обратитесь к обслуживающему вас менеджеру либо к любому авторизованному регистратору Деловой сети: <https://xn--d1aikiafcr3hxa.xn--p1ai/karta-registratorov-delovoj-seti/>

Только удостоверенным пользователям доступен полный спектр услуг и сервисов Деловой сети.

Процедура удостоверения осуществляется один раз. После ее завершения удостоверенному пользователю становится доступным выполнение заказов в Цифровом профиле "Мой Атлас" (А2)

Для получения некоторых видов услуг и сервисов, например, выпуск квалифицированного сертификата электронной подписи, требуется удостоверение дополнительных документов, называемых **должностными полномочиями.**

Почему важна процедура удостоверения

Удостоверение данных об организациях, физических лицах и полномочиях физических лиц в организациях является обязанностью Удостоверяющего центра в соответствии с Федеральным законом №63-ФЗ "об электронной подписи". Деятельность Удостоверяющих центров схожа с деятельностью нотариусов.

Удостоверенный пользователь, получивший в Деловой сети сертификат усиленной квалифицированной электронной подписи, сводит свои финансовые риски к нулю. Выпуск сертификата УКЭП в Личном кабинете и дополнительное подтверждение всех операций с помощью одноразовых кодов, приходящих по SMS, гарантирует, что закрытый ключ сертификата УКЭП не попадет в чужие руки.

Удостоверенный пользователь застрахован от появления ошибочных сведений в своем сертификате УКЭП. Данные вводятся самим пользователем на основании документов. Введенные данные проверяются Регистратором, который сверяет данные в системе с данными в документе, дополнительно все данные проходят проверку через СМЭВ в ФНС, ПФР и МВД. Данные подписаны электронной подписью Регистратора.

Оформление заказа, оплата и получение услуг Деловой сети

Оформление заказа на услуги осуществляется пользователем в Цифровом профиле.

Точками входа в систему заказов являются:

- **Кнопка «Оформить заказ» в Цифровом профиле А2.** Адрес <https://www.atlas-2.ru>, либо раздел "Мой Атлас" в программном обеспечении. Оформление любого заказа по доступным тарифным планам.
- **Кнопка «Заказать самостоятельно»** в система самообслуживания на сайте moyapodпись.рф.
- **Программное обеспечение**, например, в "Почтовом агенте". Быстрая покупка услуги/сервиса с последующей активацией на учетную запись Личного кабинета либо выбранный сертификат.
- **Кнопка "Купить" в программном обеспечении**, например, в программе "Кависта". Быстрая покупка серийного номера для программного обеспечения

Выбор способа оплаты заказа осуществляется пользователем в процессе оформления заказа. Доступные способы оплаты: перевод денежных средств с баланса своего Личного кабинета, банковским переводом, оплата банковской картой или наличными в офисе Деловой сети.

После оплаты заказа всем персонам, имена которых указаны в заказе, **доступно получение услуг в их Цифровых профилях.** В процессе выполнения заказа система может потребовать ввод дополнительных (не удостоверенных) данных, необходимых для его выполнения.

Поддержка, консультации, ответы на вопросы.

- Документация к программам, инструкции по выполнению различных действий и ответы на типовые вопросы мы публикуем на сайтах Деловой сети: atlas-2.ru, почтовыйагент.рф, moyapodпись.рф, подписьгражданина.рф, кависта.рф, докмастер.рф
- Если остались вопросы вы можете задать их по e-mail: info@atlas-2.ru либо связаться с обслуживающим вас менеджером по телефону.