

Утверждена приказом
Заместителя Генерального директора
ООО «Такском» № 22 от «26» января 2015 г.

Дата публикации: «09» февраля 2015 г.
Вступает в силу: «09» февраля 2015 г.

Спецификация сервисного обслуживания в Системе ЭДО «Такском-Спринтер»

ООО «Такском» (Оператор) обеспечивает сервисное обслуживание Клиентов, подключенных к Системе ЭДО «Такском-Спринтер», в соответствии с описанными в настоящем документе уровнями сервиса. Возможность получения Клиентом сервиса соответствующего уровня определяется Тарифным планом Клиента и настоящим документом.

Условия предоставления Клиенту сервиса соответствующего уровня (в т.ч. порядок изменения уровня сервисного обслуживания) определены в Порядке предоставления услуг в Системе ЭДО «Такском-Спринтер». Дополнительные условия предоставления Клиенту сервиса соответствующего уровня определены в настоящем документе.

Уровни сервисного обслуживания в Системе ЭДО «Такском-Спринтер»

1. На сайте ООО «Такском» в Интернет по адресу <http://www.taxcom.ru> (далее – сайт ООО «Такском») для Клиентов, подключенных к Системе ЭДО «Такском-Спринтер» (далее - абонентов Системы ЭДО «Такском-Спринтер», абонентов), обеспечивается **бесплатная и круглосуточная** возможность получить сервис:

техподдержки ООО «Такском»:

- по информированию абонентов:
 - раздел «Нашим абонентам» («Часто задаваемые вопросы»),
 - раздел «Новости»;
- по приему от абонентов информации о технических неисправностях – обеспечивается по электронной почте;
- по записи на семинары для абонентов - производится по журналу в разделе «Продукты и услуги» («Семинары и обучение»),
При этом сами семинары проводятся бесплатно.

Удостоверяющего центра ООО «Такском» (УЦ):

- по информированию абонентов:
 - раздел «Удостоверяющий центр» (документы УЦ и др. информация, «Часто задаваемые вопросы»),
 - раздел «Новости»;

по обслуживанию Генерального Соглашения/Договора с клиентом:

- по информированию абонентов:
 - раздел «Нашим абонентам»,
 - раздел «Новости».

2. В Системе ЭДО «Такском-Спринтер» услуги абонентского обслуживания предоставляются:

2.1. с базовым уровнем сервиса «А», при этом обеспечивается следующий сервис:

техподдержки ООО «Такском»

- предоставление услуг с использованием средств связи:

консультации по функционированию и использованию Системы ЭДО:

- через форум поддержки абонентов на сайте ООО «Такском», по телефону, электронной почте;
- время реагирования – в порядке поступления обращений,

- часы работы: круглосуточно по рабочим дням (с 00-00 МСК понедельника до 23-59 МСК пятницы);
- консультации по функционированию средств криптографической защиты информации, используемых в Системе ЭДО «Такском-Спринтер»:*
- через форум поддержки абонентов на сайте ООО «Такском», по телефону, электронной почте;
 - время реагирования – в порядке поступления обращений,
 - часы работы: с 09-00 до 18-00 МСК по рабочим дням;
- предоставление услуг (*консультации и запись обновлений*) в офисах ООО «Такском»¹:
 - приемные часы: с 09-30 до 18-00 МСК по рабочим дням;
 - заказ выезда на предоставление услуг по г. Москве, Московской области (*консультации, обновления, техническая поддержка*) в офисе клиента²:
 - через форум поддержки абонентов на сайте ООО «Такском», по телефону, факсу, электронной почте;
 - время реагирования – в порядке поступления обращений,
 - часы работы (заказ выезда): с 11-00 до 17-00 МСК по рабочим дням.

Удостоверяющего центра ООО «Такском» - предоставление услуг и консультаций с использованием средств связи:

- изготовление и выдача сертификатов – в день обращения Клиента;
- круглосуточный прием документов (предоставляемых согласно Регламенту УЦ) по факсу, электронной почте;
- время реагирования – в порядке поступления обращений,
- часы работы: с 9-30 до 18-00 МСК по рабочим дням;

по обслуживанию Генерального Соглашения/Договора с клиентом³ (в соответствии с порядком обращения Клиента в подразделения ООО «Такском», представленным на сайте ООО «Такском» в разделе «Нашим абонентам»):

- круглосуточный прием документов по факсу;
- предоставление консультаций по телефону, электронной почте;
- время реагирования – в порядке поступления обращений;
- часы работы: с 9-30 до 18-00 МСК по рабочим дням.

Дополнительные условия предоставления сервиса

Сервис уровня «А» является базовым и предоставляется по умолчанию всем Клиентам, подключенным к Системе ЭДО «Такском-Спринтер».

2.2.с дополнительными уровнями сервиса, возможность заказа которых определяется Тарифным планом и настоящим документом, а именно:

с дополнительным уровнем сервиса «В», при этом обеспечивается следующий сервис

техподдержки ООО «Такском»:

- Сопровождение программного обеспечения рабочего места клиента, обслуживаемого Оператором (с выездом специалиста по г.Москве и Московской области). Перечень программного обеспечения, обслуживаемого Оператором, опубликован на сайте ООО «Такском».

Сервис включает в себя:

- первичную установку и настройку у Клиента программного обеспечения рабочего места клиента, обслуживаемого Оператором, включая первичное консультирование представителей Клиента по его использованию;

¹ или его региональных представителей (агентов Оператора), в этом случае часы приема соответствуют часовому поясу соответствующего субъекта РФ

² при получении услуг у регионального представителя (агента Оператора), заказ выезда производится через агента Оператора

³ при получении услуг у регионального представителя (агента Оператора), консультации предоставляются агентом Оператора

- плановую замену ключей Клиента с рабочего места клиента;
- настройку у Клиента конфигурации программного обеспечения рабочего места клиента, обслуживаемого Оператором, в случаях:
 - изменения настройки параметров электронного документооборота по инициативе Клиента в соответствии с порядком и условиями, изложенными в Порядке предоставления услуг в Системе ЭДО «Такском-Спринтер» (в согласованные с Клиентом сроки, но не более двух раз в месяц/квартал);
 - обновления средств контроля за соответствием форм электронных документов форматам, утвержденным соответствующими органами государственной власти Российской Федерации (модуля контроля):
 - при ежемесячном периоде оказания услуг:*
 - в течение трех рабочих дней после размещения модуля контроля на сайте ООО «Такском»;
 - при ежеквартальном периоде оказания услуг* и размещении модуля контроля на сайте ООО «Такском» до месяца представления квартальной (годовой) отчетности в налоговые органы:
 - в течение первых трех рабочих дней месяца представления квартальной (годовой) отчетности в налоговые органы;
 - при ежеквартальном периоде оказания услуг* и размещении модуля контроля на сайте ООО «Такском» в месяц представления квартальной (годовой) отчетности в налоговые органы:
 - в течение трех рабочих дней после размещения модуля контроля на сайте ООО «Такском»;
 - внеплановой замены ключей Клиента (абонента СЭД Клиента) (не позднее следующего рабочего дня после заказа Клиентом соответствующей услуги);
 - плановой замены ключей Клиента (абонента СЭД Клиента) (не позднее истечения срока действия ключа);
 - плановой и внеплановой замены сертификатов адресата и Оператора (не позднее следующего рабочего дня после получения нового сертификата Оператором);
 - модернизации программного обеспечения рабочего места клиента, обслуживаемого Оператором, в случае обнаружения ошибок или изменений законодательства, которые требуют модернизации программного обеспечения рабочего места клиента - в соответствии с порядком обновления модуля контроля – после опубликования соответствующего сообщения на сайте ООО «Такском»;
- выезд специалиста Оператора по инициативе Клиента для консультаций по работе с программным обеспечением рабочего места клиента, восстановлению работоспособности, переустановке программного обеспечения рабочего места клиента и т.п. (не более одного раза в период оказания услуг в соответствии с Тарифным планом Клиента с предварительным оповещением не менее чем за один рабочий день).

Дополнительные условия предоставления сервиса

Сервис уровня «В» предоставляется дополнительно к базовому уровню «А».

Оператор и Клиент назначают ответственных сотрудников для решения технических и/или организационных вопросов в части, касающейся выполнения Оператором обязательств перед Клиентом. Оператор самостоятельно отслеживает необходимость изменения конфигурации программного обеспечения рабочего места клиента, кроме случаев, оговоренных выше как выполняемых по инициативе Клиента.

Клиент обязан своевременно обеспечивать доступ к программно-аппаратным средствам рабочего места клиента специалисту Оператора для оказания услуг.

Клиент обязан обеспечить соответствие программно-аппаратных средств рабочего места клиента Требованиям к рабочему месту клиента, опубликованным на сайте ООО «Такском».

Оператор обеспечивает настройку программного обеспечения рабочего места клиента только в части выполнения функций, предусмотренных нормативными правовыми и иными актами соответствующей Системы ЭДО, при условии соблюдения Клиентом Требований к рабочему месту клиента. В состав услуги не входит настройка программно-аппаратных средств рабочего места клиента, кроме программного обеспечения, обслуживаемого Оператором, а также других программно-аппаратных средств вне рабочего места клиента. Клиент обеспечивает самостоятельную настройку указанных средств.

Клиент обязан своевременно заказывать вызов специалиста Оператора для восстановления работоспособности и/или переустановки программного обеспечения рабочего места клиента, консультации по его использованию.

с дополнительным уровнем сервиса «С», при этом обеспечивается:

- **единая точка контакта по всем вопросам;**
- **выделенные каналы взаимодействия** (параметры выдаются при подключении услуги):
 - телефонный номер;
 - адрес электронной почты;
 - раздел на форуме абонентов;
- **установленное время обработки заявок (обращений) Клиента:**
 - неограниченное количество обращений;
 - максимальное время обработки обращения - 3 (Три) часа в период с 09-00 до 18-00 МСК по рабочим дням (с 09-00 до 23-00 в последний день представления отчетности⁴).

Дополнительные условия предоставления сервиса

Сервис уровня «С» предоставляется дополнительно к базовому уровню «А».

Оказание услуг производится при обращении Клиента к Оператору посредством любого предусмотренного сервисом способа связи. При этом идентификация Клиента производится:

- при приеме обращения по телефону – по номеру Генерального соглашения/договора и ИНН Клиента;
- при приеме обращения по электронной почте – по электронному адресу отправителя; Оператор гарантирует установленное время обработки заявок (обращений) Клиента, поступивших по электронной почте, только в случае совпадения адреса отправителя с адресом контактного лица, указанного при заказе услуги;
- при осуществлении доступа к специальному разделу на Форуме поддержки абонентов - по логину и паролю, переданным Клиенту Оператором при регистрации абонента.

При обращении по телефону или электронной почте, Клиент сообщает следующие сведения:

- наименование организации;
- номер Генерального соглашения/договора (в случае обращения по телефону);
- контактное лицо, его номер телефона и адрес электронной почты;
- описание проблемы.

Максимальное время ответа Оператора на заявку Клиента составляет 3 (три) часа. Для ответа на заявку Клиента Оператор использует согласованный с Клиентом способ доставки ответа (электронная почта, телефон, ответ на Форуме поддержки абонентов). В случае если Оператор не имеет возможности, по независящим от него причинам, ответить на заявку Клиента в установленное время, Оператор в течение 3 (трех) часов с момента поступления заявки уведомляет об этом Клиента, используя согласованный способ связи.

с дополнительным уровнем сервиса «D», при этом обеспечивается:

- **курьерская доставка расчетных документов** по Генеральному соглашению/Договору (1 раз за период оказания услуг, не позднее 15 дней с момента окончания периода);
- **выезд специалиста** (1 раз в месяц, но не более 3 раз в квартал), с накоплением неиспользованных выездов в пределах одного квартала.

Дополнительные условия предоставления сервиса

Сервис уровня «D» предоставляется дополнительно к уровню сервиса «С».

Обращение Клиента производится посредством любого способа связи, предусмотренного уровнем сервиса «С».

Выезд специалиста осуществляется в течение 3 рабочих дней с момента обращения Клиента (включая день обращения).

с дополнительным уровнем сервиса «I», при этом обеспечивается информационно-технологическое сопровождение программных продуктов системы «1С: Предприятие», совместимых со средствами Оператора и обслуживаемых Оператором⁵ (далее - ПП):

⁴ НДС, ЕСН, налог на прибыль, бухгалтерская отчетность – в соответствии с нормативными правовыми актами, устанавливающими сроки представления деклараций и отчетности

- Услуга предоставляется только для зарегистрированных пользователей ПП;
- Информационное сопровождение включает в себя:
 - Предоставление на CD-ROM/DVD, в рамках подписного издания ИТС.ПРОФ, практических рекомендаций фирмы «1С» по организации ведения бухгалтерского учета и составлению отчетности, актуальных консультационно-методических материалов и информации – 1 (Один) раз в месяц;
 - Предоставление возможности получения новых релизов ПП (в пределах той же версии) и форм регламентированной отчетности на сайте <http://users.v8.1c.ru/> по мере их выпуска фирмой «1С»;
- Базовый перечень услуг по технологическому сопровождению включает в себя:
 - Обновление типовых релизов конфигураций, программных файлов и регламентированных форм отчетности ПП – 1 (Один) час в месяц в рамках одного выезда;
 - Консультации Клиента по вопросам технологической эксплуатации ПП – 1 (Один) час в месяц.

Ограничения

- Работы по обновлению производятся специалистом Оператора для одного ПП, не более чем для трех типовых информационных баз. При использовании сетевых версий продуктов обновление программных файлов проводится не более чем на трех компьютерах пользователя;
- Дополнительные работы по обновлению предоставляются в соответствии с «Прайс-листом на программные продукты ЗАО «1С» и сопутствующие услуги», опубликованном на сайте ООО «Такском»;
- Выезд за пределы МКАД (в рамках сервиса) оплачивается дополнительно в соответствии с «Прайс-листом на программные продукты ЗАО «1С» и сопутствующие услуги»;
- Обновление нетиповых конфигураций производится по отдельному договору;
- Обновление типовых конфигураций, связанное с переводом конфигурации с одной редакции на другую, производится по отдельному договору;
- Оператор не несет ответственности за корректность работы ПП в случае внесения Клиентом изменений в типовую конфигурацию ПП;
- Консультационные услуги по вопросам технологической эксплуатации ПП оказываются только по вопросам, связанным с работоспособностью ПП, обновлением ПП и порядком действий пользователя при использовании ПП. Консультации, связанные с поиском ошибок, восстановлением учета, закрытием периода, расхождений в учете и т.п., а также консультации по иным вопросам, в том числе с удаленным подключением, являются дополнительной услугой и оплачиваются в соответствии с «Прайс-листом на программные продукты ЗАО «1С» и сопутствующие услуги»;
- При обнаружении Клиентом ошибок в типовых конфигурациях программных продуктов, вопросы по устранению ошибок, допущенных разработчиком, Клиент решает самостоятельно - путем обращения на линию консультаций фирмы «1С». В обращении необходимо указать регистрационные номера программных продуктов, название организации, в которой установлены программные продукты, версии и конфигурации программных продуктов, суть обнаруженной ошибки. Если факт наличия ошибки будет подтвержден, то она будет исправлена в следующих версиях данной типовой конфигурации.

Дополнительные условия предоставления сервиса

- Оператор самостоятельно инициирует выезд к Клиенту для оказания услуг информационного сопровождения и базового перечня услуг по технологическому сопровождению;
- Выезд специалиста, заказанный Клиентом (для получения дополнительных услуг), производится с предварительным оповещением не менее, чем за один рабочий день;
- В согласованные с Оператором дату и время Клиент обеспечивает:
 - доступ специалиста Оператора на территорию Клиента;
 - работоспособность компьютера (-ов).

⁵ Перечень программного обеспечения, совместимого со средствами Оператора и Перечень программного обеспечения, обслуживаемого Оператором, опубликованы на сайте ООО «Такском».

При нарушении этих условий, если это повлекло невозможность исполнения Оператором своих обязательств, Клиент дополнительно оплачивает Оператору стоимость выезда специалиста Оператора в соответствии с «Прайс-листом на программные продукты ЗАО «1С» и сопутствующие услуги»;

- Оказание услуги производится после выпуска фирмой «1С» соответствующего подписного издания.

с дополнительным уровнем сервиса «Т», при этом обеспечивается информационно-технологическое сопровождение программных продуктов системы «1С: Предприятие», совместимых со средствами Оператора и обслуживаемых Оператором (далее - ПП)

- Услуга предоставляется только для зарегистрированных пользователей ПП;
- Информационное сопровождение включает в себя:
 - Предоставление на CD-ROM/DVD, в рамках подписного издания ИТС.Техно, новых релизов ПП (в пределах той же версии) по мере их выпуска фирмой «1С» - 1 (Один) раз в месяц.
 - Предоставление возможности получения новых релизов ПП (в пределах той же версии) и форм регламентированной отчетности на сайте <http://users.v8.1c.ru/> по мере их выпуска фирмой «1С»;
- Базовый перечень услуг по технологическому сопровождению включает в себя:
 - Консультации Клиента по вопросам технологической эксплуатации ПП -1 (Один) час в месяц.

Ограничения

- Дополнительные работы предоставляются в соответствии с «Прайс-листом на программные продукты ЗАО «1С» и сопутствующие услуги», опубликованном на сайте ООО «Такском»;
- Выезд за пределы МКАД (в рамках сервиса) оплачивается дополнительно в соответствии с «Прайс-листом на программные продукты ЗАО «1С» и сопутствующие услуги»;
- Оператор не несет ответственности за корректность работы ПП;
- Консультационные услуги по вопросам технологической эксплуатации ПП «1С» оказываются только по вопросам, связанным с работоспособностью ПП, обновлением ПП и порядком действий пользователя при использовании ПП. Консультации, связанные с поиском ошибок, восстановлением учета, закрытием периода, расхождений в учете и т.п., а также консультации по иным вопросам, в том числе с удаленным подключением, являются дополнительной услугой и оплачиваются в соответствии с «Прайс-листом на программные продукты ЗАО «1С» и сопутствующие услуги»;
- При обнаружении Клиентом ошибок в типовых конфигурациях программных продуктов, вопросы по устранению ошибок, допущенных разработчиком, Клиент решает самостоятельно - путем обращения на линию консультаций фирмы «1С». В обращении необходимо указать регистрационные номера программных продуктов, название организации, в которой установлены программные продукты, версии и конфигурации программных продуктов, суть обнаруженной ошибки. Если факт наличия ошибки будет подтвержден, то она будет исправлена в следующих версиях данной типовой конфигурации.

Дополнительные условия предоставления сервиса

- Оператор самостоятельно инициирует выезд к Клиенту для оказания услуг информационного сопровождения;
- Выезд специалиста, заказанный Клиентом (для получения дополнительных услуг), производится с предварительным оповещением не менее, чем за один рабочий день;
- В согласованные с Оператором дату и время Клиент обеспечивает:
 - доступ специалиста Оператора на территорию Клиента;
 - работоспособность компьютера(-ов).

При нарушении этих условий, если это повлекло невозможность исполнения Оператором своих обязательств, Клиент дополнительно оплачивает Оператору стоимость выезда специалиста Оператора в соответствии с «Прайс-листом на программные продукты ЗАО «1С» и сопутствующие услуги»;

- Оказание услуги производится после выпуска фирмой «1С» соответствующего подписного издания.

С дополнительным уровнем сервиса «N», при этом обеспечивается:

- **единая точка контакта по всем вопросам** – предоставление персонального менеджера;
- **выделенные каналы взаимодействия** для связи с персональным менеджером (параметры выдаются при подключении услуги):
 - телефонный номер;
 - адрес электронной почты;
- **установленное время обработки заявок (обращений) Клиента:**
 - неограниченное количество обращений;
 - максимальное время обработки обращения - 3 (Три) часа в период с 09-00 до 18-00 МСК по рабочим дням;
- **удаленная консультационная и техническая поддержка с помощью специальных программных средств** (с согласия и под контролем Клиента);
- **мониторинг наличия необходимых условий, предусмотренных договорами с Оператором, для бесперебойного получения Клиентом услуг** – с целью предотвращения простоя из-за отсутствия доверенностей, лицензий, сертификатов ключей проверки электронной подписи, своевременной оплаты, информирование Клиента о необходимых действиях;
- **мониторинг электронного документооборота Клиента** – с целью корректного завершения ЭДО, информирование Клиента о необходимых действиях.

Дополнительные условия предоставления сервиса

Сервис уровня «N» предоставляется дополнительно к базовому уровню «А».

Клиент назначает ответственного сотрудника для решения технических, организационных и юридических вопросов в части, касающейся выполнения взаимных обязательств, и сообщает контактную информацию Оператору при заказе услуги.

В рамках сервиса уровня «N» выезд сотрудника Оператора к Клиенту не предусматривается.

Клиент обращается к Оператору посредством предусмотренного сервисом способа связи. При этом идентификация Клиента производится:

- при приеме обращения по телефону – по номеру Генерального соглашения/договора и ИНН Клиента;
- при приеме обращения по электронной почте – по электронному адресу отправителя; Оператор гарантирует установленное время обработки заявок (обращений) Клиента, поступивших по электронной почте, только в случае совпадения адреса отправителя с адресом контактного лица, указанного при заказе услуги;

При обращении по телефону или электронной почте, Клиент сообщает следующие сведения:

- наименование организации;
- номер Генерального соглашения/договора (в случае обращения по телефону);
- описание проблемы;
- желаемый способ связи (по умолчанию используется тот, который был использован Клиентом для обращения с описанием проблемы).

В случае если Оператор не имеет возможности, по независящим от него причинам, ответить на заявку Клиента в установленное время, Оператор в течение 3 (трех) часов с момента поступления заявки уведомляет об этом Клиента, используя согласованный способ связи.