

**Регламент
работы службы технической поддержки – отдела сопровождения
ЭТП эЛот (далее - ЭТП)**

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 (Участников эЛот) и иных лиц (далее – «Пользователи») при пользовании ЭТП.

1.2. Техническая поддержка Пользователей осуществляется отделом сопровождения ЭТП.

1.3. Настоящий Регламент применяется при проведении всех видов торгов на указанной электронной торговой площадке (в том числе, но, не ограничиваясь этим – при проведении торгов негосударственным имуществом).

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

2. Порядок осуществления технической поддержки

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

2.2. В период проведения открытых торгов в ходе процедур, 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 1 (одной) телефонной линии и не менее 1 (одного) сотрудника 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 для не зарегистрированных на электронной площадке лиц не должно превышать 3 (трех) суток, а для зарегистрированных на электронной площадке лиц не должно превышать 12 (двенадцати) часов.

В иные периоды времени техническая поддержка Пользователей осуществляется с 11:00 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 по телефону, электронной почте, через форму обратной связи на ЭТП, а также в Телеграм канал Оператора (считать предпочтительным каналом связи).

Номер «горячей» телефонной линии с возможностью совершения бесплатных звонков со всей территории Российской Федерации для обращения в отдел сопровождения: **8-921-908-09-70**.

Электронный адрес для обращения в отдел сопровождения ЭТП: support@elotmarket.ru либо техническое средство электронной торговой площадки «Обратная связь».

Телеграмм канал службы поддержки ЭТП эЛот [@elotmarket](https://t.me/elotmarket)

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

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, при этом в

отношении всех обращений соблюдаются указанные в п. 2.2 Регламента сроки ответа.

2.5. Общение работника отдела сопровождения Оператора 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:

чат Телеграм - письменно, в электронном виде;

по телефону – устно;

по электронной почте, через форму обратной связи – письменно, в электронном виде.

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

2.8. При осуществлении технической поддержки Оператор ЭТП 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).

2.9. Операторами отдела сопровождения оказывается техническая поддержка в соответствии с п. 3.1 настоящего Регламента. По всем остальным вопросам поддержка не оказывается.

2.10. 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 ЭТП, сведения о конфигурации компьютера, с которого осуществляется работа на ЭТП.

2.11. В случае неисполнения требований п. 2.10 Оператор имеет право отказать в технической поддержке Пользователю или Участнику ЭТП и прервать сеанс связи.

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;

- 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 ЭТП;

- консультации по вопросу регистрации Пользователей на ЭТП, включая консультации по предварительным требованиям для регистрирующихся пользователей;

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

- выполнение иных действий, направленных на обеспечение работы пользователей на ЭТП.

4. Заключительные положения.

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

4.2. Качество услуг по технической поддержке зависит от достоверности и

полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

4.3. ЭТП имеет право вносить изменения в настоящий Регламент с обязательным уведомлением Пользователей за 3 (три) рабочих дня до предполагаемой даты внесения изменения путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему в сети Интернет на сайте по адресу <https://elotmarket.ru/>

4.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования в сети Интернет на ЭТП по адресу <https://elotmarket.ru/>.