

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Общества с ограниченной
ответственностью
«Сатурн»



Мелещенко С.В..

«25» июля 2016 год

РЕГЛАМЕНТ

службы технической поддержки пользователей электронной площадки «Система электронных торгов имуществом»

Специалист службы технической поддержки пользователей (далее – специалист) является штатным сотрудником ООО «Сатурн» (далее – Компания) и подчиняется непосредственно Генеральному директору Компании.

Служба технической поддержки пользователей предназначена для обеспечения технической поддержки организаторов торгов, лиц, представивших заявки на участие в открытых торгах, участников торгов при пользовании электронной площадкой «Система электронных торгов имуществом» (далее – электронная площадка), в том числе (но не ограничиваясь) в ходе торгов на электронной площадке, начиная от времени начала торгов до времени подведения результатов открытых торгов.

Компания обеспечивает функционирование службы технической поддержки пользователей по утверждаемому Генеральным директором Расписанию службы технической поддержки пользователей, в режиме не менее 5 дней в неделю, не менее 12 часов подряд в течение одного рабочего дня. В рабочие часы службы технической поддержки, согласно утвержденному Расписанию, должны присутствовать на рабочих местах и выполнять свои должностные обязанности не менее 3 специалистов службы технической поддержки пользователей операторов, для ответа на сообщения, полученные по электронной почте, и для ответа на телефонные звонки.

На время отсутствия специалиста службы технической поддержки пользователей (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное Генеральным директором Компании, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1. Квалификационные требования

1.1. Среднее или высшее профессиональное образование, без предъявления требований к стажу работы по специальности.

1.2. Коммуникабельность, способность поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

1.3. Профессиональные знания: законодательство Российской Федерации в сфере несостоятельности (банкротства); Федеральный закон "О несостоятельности (банкротстве)" от 26.10.2002 №127-ФЗ; Приказ Минэкономразвития РФ от 23.07.2015 № 495 «Об утверждении Порядка проведения торгов в электронной форме по продаже имущества или предприятия должников в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве, Требований к операторам электронных площадок, к электронным площадкам, в том числе технологическим, программным, лингвистическим, правовым и организационным средствам, необходимым для проведения торгов в электронной форме по продаже имущества или предприятия должников в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве, внесении изменений в приказ Минэкономразвития России от 5 апреля 2013 г. № 178 и признании утратившими силу некоторых приказов Минэкономразвития России» (в действующей редакции); знание форм и методов работы с применением информационных технологий и компьютерной техники; применения средств криптографической защиты информации; руководств пользователей и Регламента электронной площадки; правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты; служебного распорядка; должностного регламента; иных вопросов, регламентирующих служебную деятельность.

1.4. Профессиональные навыки: обеспечения выполнения стоящих задач; коммуникабельности; эффективной работы в поставленной сфере деятельности; исполнительской дисциплины; умения подготовки внутренних документов; владение компьютерной техникой и необходимым программным обеспечением, а также навыки по использованию средств телефонной и факсимильной связи; систематического повышения уровня знаний и квалификации.

2. Должностные обязанности

Специалист службы технической поддержки пользователей обязан:

- 2.1. Надлежащим образом исполнять свои должностные обязанности.
- 2.2. Выполнять установленные требования к служебному поведению.
- 2.3. Находиться на рабочем месте и выполнять свои должностные обязанности в установленное рабочее время, с учетом утвержденного Расписания службы технической поддержки пользователей.
- 2.4. Осуществлять консультирование (техническую поддержку) по электронной почте организаторов торгов, лиц, представивших заявки на участие в открытых торгах, участников торгов при пользовании электронной площадкой, иных пользователей электронной площадки (совместно именуемых далее пользователи), в том числе (но не ограничиваясь) в ходе торгов на электронной площадке, начиная от времени начала торгов до времени подведения результатов открытых торгов. При получении по электронной почте службы технической поддержки сообщения (запроса) от пользователя:

–принять запрос (сообщение) в работу, зафиксировав факт приема запроса в работу в электронном журнале;

- подготовить и направлять по электронной почте ответ пользователю на запрос (сообщение);
- зафиксировать факт ответа на запрос (сообщение) пользователя в журнале.

2.5. Осуществлять консультирование (техническую поддержку) по телефонной линии организаторов торгов, лиц, представивших заявки на участие в открытых торгах, участников торгов при пользовании электронной площадкой, иных пользователей электронной площадки (совместно именуемых далее пользователи), в том числе (но не ограничиваясь) в ходе торгов на электронной площадке, начиная от времени начала торгов до времени подведения результатов открытых торгов. При получении телефонного звонка по выделенному специалисту рабочему телефону технической поддержки:

- незамедлительно ответить на телефонный звонок;
- внимательно выслушать запрос пользователя и по возможности предоставить исчерпывающий ответ на запрос пользователя;
- зафиксировать факт получения запроса пользователя и ответа на запрос пользователя в электронном журнале.

В случае невозможности незамедлительно предоставить ответ на запрос пользователя:

- зафиксировать запрос пользователя в электронном журнале с присвоением уникального номера запроса, сообщить номер запроса пользователю;
- зафиксировать в журнале контактные данные пользователя (телефон, адрес электронной почты);
- подготовить исчерпывающий ответ на запрос пользователя;
- в установленный срок предоставить пользователю ответ на запрос, связавшись с пользователем по телефону (или электронной почте);
- зафиксировать факт ответа на запрос пользователя в журнале.

2.6. Соблюдать установленные требования к времени ответа службы технической поддержки на запрос пользователя. Время ответа специалиста на телефонные звонки, полученные от пользователя, не должно превышать пяти минут.

2.7. В случае выявления потенциального или фактически возникшего сбоя или технической ошибки в работе прикладного программного обеспечения электронной площадки, зафиксировать обстоятельства возникновения сбоя (ошибки) в электронном журнале, в кратчайшие сроки связаться со специалистами технической поддержки предприятия-разработчика программного обеспечения электронной площадки по телефону или электронной почты, подробно изложив обстоятельства возникновения сбоя (ошибки), зафиксировать ожидаемые сроки исправления сбоя (ошибки) в электронном журнале.

2.8. В случае выявления сбоя в работе иных программных и технических средств, обеспечивающих функционирование электронной площадки, или каналов связи, зафиксировать обстоятельства возникновения сбоя (ошибки) в электронном журнале, в кратчайшие сроки связаться с системным администратором предприятия, обеспечивающего сопровождение технических средств электронной площадки, подробно

изложив обстоятельства возникновения сбоя, зафиксировать ожидаемые сроки исправления сбоя в электронном журнале.

2.9. Обеспечивать конфиденциальность средств идентификации организаторов торгов, лиц, представивших заявки на участие в открытых торгах, участников торгов, а также персональных данных, обработку которых специалист осуществляет в рамках своих должностных обязанностей, иной информации, определенной законодательством или внутренними нормативными документами как конфиденциальной.

2.10. Знать и соблюдать установленные правила обеспечения безопасности конфиденциальной информации и персональных данных при их обработке, при доступе к сетям связи общего пользования и (или) сетям международного информационного обмена.

2.11. Обеспечить сохранность используемых машинных носителей информации, таких как дискеты, флэш диски, оптические и магнитные диски и пр. По окончании работы изъять съемный машинный носитель информации (при наличии) и убрать в хранилище (сейф) и опечатать, или сдать в установленном порядке.

2.12. Соблюдать правила и меры электробезопасности, правила эксплуатации компьютерной и офисной техники.

2.13. Беречь и рационально использовать имущество Компании, предоставленное для исполнения должностных обязанностей, а также не допускать использования этого имущества в целях личной выгоды.

2.14. Принимать и регистрировать корреспонденцию, вести учет получаемой и отправляемой корреспонденции, осуществлять контроль за сроками исполнения документов.

2.15. Выполнять поручения руководителя, касающиеся деятельности Компании.

2.16. Соблюдать установленный служебный распорядок, пропускной режим, правила содержания служебных помещений и правила пожарной безопасности.

2.17. Отчитываться о результатах исполнения служебных обязанностей перед руководителем, а в его отсутствие перед лицом, его замещающим.

2.18. Сообщать заблаговременно руководителю о личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая может привести к конфликту интересов, принимать меры по предотвращению такого конфликта.

3. Ответственность

3.1. Специалист несет установленную законодательством ответственность за нарушение запретов, связанных с выполнением служебных обязанностей, несоблюдение ограничений и невыполнение обязательств, установленных федеральными законами, неисполнение (ненадлежащее исполнение) должностных обязанностей, за утрату или порчу имущества Компании, которое было предоставлено ему для исполнения должностных обязанностей,

причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

3.2. Специалист, участвующий, в рамках своих должностных обязанностей, в процессах обработки конфиденциальной информации и персональных данных, несет персональную ответственность за свои действия и за неразглашение конфиденциальной информации, соблюдение законодательства о защите персональных данных.