

Деловая сеть Атлас-2. 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 - это проект по предоставлению услуг в сфере информационных технологий в интересах широкого круга лиц. Основными нашими клиентами являются коммерческие и некоммерческие организации, государственные учреждения, а также физические лица.

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

Подробная информация в разделе "О проекте" <http://www.atlas-2.ru/index/participants/>

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 систем, в том числе для работы в наших программных продуктах.
- **Узел связи и центр обработки данных.** Сеть Интернет - основной канал предоставления наших услуг. Наши вычислительные мощности сосредоточены во Владивостоке.

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. Все наши лицензии: <http://www.atlas-2.ru/index/license/>
- 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" <http://bit.ly/21iRmfz>
- 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 ссылке: http://www.atlas-2.ru/files/nds/sc_agreement.pdf

Основные принципы политики, ассортимент, условия оплаты и обслуживания опубликованы в соответствующем разделе <http://www.atlas-2.ru/index/politics/>

Личный кабинет "Мой Атлас"

Личный кабинет "Мой Атлас" - это система самообслуживания участников Деловой сети <https://lk.atlas-2.ru>.

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

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

Как стать абонентом Деловой сети:

Шаг 1. Зарегистрируйтесь в Личном кабинете "Мой Атлас" <https://lk.atlas-2.ru>

Регистрация бесплатна и занимает 1 минуту. Логин/пароль от Личного кабинета вы получаете в SMS-сообщении на свой мобильный телефон.

Только зарегистрированным пользователям **доступен вход в любой программный продукт** Деловой сети по логину/паролю от Личного кабинета. Также зарегистрированным пользователям доступно оформление и оплата заказов через Личный кабинет.

Восстановление логина/пароля всегда доступно в "Моем Атласе", 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 Личном кабинете:

- для физических лиц: данные паспорта, ИНН и СНИЛС
- для индивидуальных предпринимателей: данные свидетельства о регистрации ИП (дополнительно к документам физического лица).
- для организаций: данные ОГРН и ИНН

2. Чтобы завершить процесс удостоверения, обратитесь к обслуживающему вас

менеджеру, либо к любому авторизованному регистратору Деловой сети: <https://lk.atlas-2.ru/pcab/info/registars>

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 Личном кабинете "Мой Атлас".

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. Данные подписаны электронной подписью Регистратора.

Оформление заказа, оплата и получение услуг Деловой сети

Оформление заказа на услуги осуществляется пользователем в Личном кабинете. Точками входа в систему заказов являются:

- **Вкладка "Заказы" в Личном кабинете.** Адрес <http://lk.atlas-2.ru>, либо раздел "Мой Атлас" в программном обеспечении. Оформление любого заказа по доступным тарифным планам.
- **Раздел "Сервисы по подписке" в программном обеспечении**, 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: с баланса своего Личного кабинета, банковским переводом, наличными в офисе Деловой сети.

После оплаты заказа всем персонам, имена которых указаны в заказе, **доступно получение услуг в их Личных кабинетах.** 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: <http://почтовыйагент.рф>, <http://подписьгражданина.рф>, <http://кависта.рф>, <http://деловаясеть.рф>
- Если остались вопросы вы можете задать их по e-mail: info@serverc.ru, либо связаться с обслуживающим вас менеджером по телефону.