

О переименовании и закрытии для подключения услуг группы «Бизнес Про» и открытии новой услуги «Бизнес Про» на территории всех Регионов ПАО "МТС" и АО "СИБИНТЕРТЕЛЕКОМ"

УСЛОВИЯ **сервиса «Бизнес Про»** (в дальнейшем – Условия)

Компания МТС предлагает новым и существующим корпоративным абонентам подключить сервис «Бизнес Про» (далее - Сервис).

Настоящие условия определяют порядок и набор предоставляемых абоненту услуг связи при условии подключения сервиса. Сервис «Бизнес Про» доступен для всех юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, независимо от ежемесячных начислений и количества абонентских номеров по корпоративному контракту.

1. Описание сервиса «Бизнес PRO»

- 1.1. Сервис «Бизнес Про» подключается юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям и представляет собой предоставление консультанта-эксперта МТС, который будет работать с компанией в индивидуальном формате
- 1.2. Абоненту, подключившему сервис «Бизнес Про», доступна возможность индивидуального подхода к размеру обещанного платежа и кредитного лимита, в зависимости от платежной дисциплины по корпоративному контракту абонента и объема потребляемых услуг.
- 1.3. Корпоративный абонент может подключить сервис одним из следующих способов:
 - по e-mail. Отправьте заявление на адрес corpservice@mts.ru (для работы с заявками по e-mail необходимо подключить бесплатный сервис «Обслуживание по e-mail»).
 - лично в салоне МТС. Оформите заявление и передайте его в ближайший салон МТС.

1.4. Используемые термины.

Оператор – ОАО «МТС».

Услуга «Бизнес Про» (или Сервис «Бизнес Про») - услуга, в рамках которой осуществляется персональное обслуживание Абонента по абонентским номерам г. Москвы и Московской области в рамках заключенного договора на оказание услуг связи с ОАО «МТС» на территории г. Москвы и Московской области, оказываемая на условиях, установленных настоящим дополнительным соглашением.

Сервисный запрос – устный, а в случаях установленных Оператором, письменный запрос Абонента/Ответственного координатора сторон/Пользователя, по вопросам обслуживания Абонента в рамках заключенных договоров на оказание услуг связи с ОАО «МТС».

Абонент - Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым заключено Дополнительное соглашение на предоставление Сервиса «Бизнес Про» (Услуги «Бизнес Про»)

Ответственные координаторы сторон – сотрудники соответственно Оператора и Абонента, которые действуют в качестве доверенных лиц в процессе исполнения настоящего соглашения на основании соответствующих доверенностей Абонента и Оператора.

Услуги связи – услуги связи, оказываемые в рамках заключенного Абонентом Договора.

Оптимизирующие опции - периодические опции, изменяющие тарификацию услуг связи в сторону понижения, приведенные на сайте Оператора www.mts.ru и в местах работы с абонентами.

2. Порядок предоставления Услуги.

- 2.1. В рамках сервиса «Бизнес Про» осуществляется приоритизированная и ускоренная обработка поступающих запросов, полученных от Ответственного координатора Абонента. К таким запросам относятся:
 - a) оформление новых абонентских номеров;
 - b) изменение тарифного плана и перечня услуг по имеющимся абонентским номерам;
 - c) оформление продажи оборудования;
 - d) изменение перечня оптимизирующих опций по существующим абонентским номерам;
 - e) проведение информационно-справочного обслуживания, консультирование по всем услугам связи. При проведении информационно-справочного обслуживания - плата за предоставление информации в объеме, определенном действующим законодательством как за информацию, предоставляемую на безвозмездной основе, Оператором не взимается, в ежемесячную плату Услуги - не включена.
 - f) При этом, стоимость услуг/опций (например: плата за подключение/отключение/использование), заказываемых Абонентом в рамках Договора на оказание услуг связи, определяется согласно действующим тарифам Оператора и оплачивается отдельно.
- 2.1.1. Гарантированные показатели качества обработки запросов приведены в Приложении №1 «Соглашение об уровне сервиса по сервису «Бизнес Про».

О переименовании и закрытии для подключения услуг группы «Бизнес Про» и открытии новой услуги «Бизнес Про» на территории всех Регионов ПАО "МТС" и АО "СИБИНТЕРТЕЛЕКОМ"

2.1.2. Режимы оказания Услуги:

2.1.3. Оказание Услуги в режиме off – line - оказание услуг, перечисленных в п. 2.1. настоящих условий без выезда Оператора к Абоненту, т.е. дистанционно посредством электронной почты или телефонного звонка.

2.1.4. Объем Услуги:

2.1.5. Количество обрабатываемых Оператором запросов, поступающих в рамках Услуги от Ответственных координаторов, а также объем услуг, перечисленных в п.2.1. условий, в месяц определяется в соответствии с Приложением 1.

2.1.6. Период предоставления Услуги:

2.1.7. Сервис предоставляется регулярно на ежемесячной основе в течение всего срока действия договора.

2.1.8. Период оказания Услуги:

Режим	Сервис предоставляется в период
Режим off – line	С 09-00 до 18-00 в рабочие дни

2.1.9. Гарантированные показатели качества оказания Услуги определяются в Приложении №1 «Соглашение об уровне сервиса по сервису «Бизнес Про», являющемся неотъемлемой частью настоящих условий.

2.1.10. Дата начала оказания услуги в течение 24 часов с момента подачи заявления или с даты указанной в заявлении.

3. Стоимость и порядок расчетов.

3.1. Ежемесячная плата за сервис «Бизнес Про» указана на сайте МТС в разделе [«Консультант Бизнес Про»](#), и не зависит от факта и объема, поступивших в Расчетном месяце запросов Абонента (Ответственного координатора Абонента, сотрудник компании отвечающий за взаимодействие с ОАО МТС).

3.2. Оплата за первый месяц производится путем списания с лицевого счета Абонента по Договору оказания услуг связи МТС, ежемесячной платы за Услугу на следующий день после даты начала оказания Услуги. Списание ежемесячной платы за сервис «Бизнес Про» за второй и последующий месяцы после подключения услуги осуществляется ежемесячно в дату, соответствующую дате подключения Услуги. В случае отсутствия в текущем месяце даты, соответствующей дате подключения услуги, ежемесячная плата за текущий месяц списывается в последний день месяца.

3.3. При неоплате, частичной оплате Услуги, оказанной в Расчетном периоде, т.е. в месяце, котором сервис был фактически оказан, оказание сервиса Оператором приостанавливается до момента его оплаты Абонентом.

3.4. ОПЕРАТОР вправе приостановить оказание Услуги Абоненту в случаях: в случае неисполнения абонентом настоящих правил сервиса «Бизнес Про»

4. Порядок отказа от условий

4.1. Для отказа от сервиса «Бизнес Про» корпоративному абоненту отправить заявку по e-mail персональному менеджеру.

4.2. Сервис будет прекращен с 00:00:00 часов дня, наступающего по истечении 7 суток с момента получения заявки по такому корпоративному контракту.

5. Прочие условия.

5.1. Присоединением к настоящим условиям корпоративный абонент выражает свое согласие на то, что копии заявлений, направленных с использованием средств факсимильной связи и по e-mail, имеют юридическую силу оригиналов.

5.2. Условия сервиса не распространяются на частных клиентов, участвующих в программе «Свой круг» и обслуживающихся на условиях корпоративных тарифных планов.

5.3. Подав заявление, корпоративный абонент подтверждает, что ознакомлен и согласен с настоящими условиями и обязуется соблюдать их.

5.4. Условия подключения услуги на тарифный план:

- Сервис «Бизнес Про» подключается на технологический тарифный план «Специальный». В счетах на оплату сервиса «Бизнес Про» отображается наименование тарифного плана «Специальный».
- При подключении сервиса «Бизнес Про» не происходит смена тарифного плана, выбранного абонентом для оказания услуг подвижной связи.
- Стоимость услуг подвижной связи для абонента при подключении сервиса «Бизнес Про» не изменится.
- При смене тарифного плана услуг подвижной связи сервис «Бизнес Про» не отключается.

5.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими условиями Стороны руководствуются действующим законодательством и Договором об оказании услуг связи МТС.

5.7. Неотъемлемой частью настоящих условий являются:

О переименовании и закрытии для подключения услуг группы «Бизнес Про» и открытии новой услуги «Бизнес Про» на территории всех Регионов ПАО "МТС" и АО "СИБИНТЕРТЕЛЕКОМ"

- Приложение №1 «Соглашение об уровне сервиса по сервису «Бизнес Про»
- Приложение №2 «Порядок взаимодействия ответственных координаторов сторон».

Приложение № 5
О переименовании и закрытии для подключения услуг группы «Бизнес Pro» и открытии новой услуги «Бизнес Pro» на территории всех Регионов ПАО "МТС" и АО "СИБИНТЕРТЕЛЕКОМ"

Приложение 1. Соглашение об уровне сервиса по сервису «Бизнес Pro»

Настоящее Соглашение об уровне сервиса, предоставляемого компанией ОАО «Мобильные ТелеСистемы» по сервису «Бизнес Pro», устанавливает порядок предоставления и требования к сервису «Бизнес Pro».

1. Гарантированные показатели качества обработки запросов в рамках сервиса «Бизнес Pro»

1.1. Нормативы качества оказания сервиса «Бизнес Pro»:

Показатель качества	Норматив времени на один запрос	Уровни качества/значения норматива	
		Минимально допустимые значения по количеству всех запросов, обработанных за норматив времени	Нормативные значения по количеству всех запросов, обработанных за норматив времени
Доля запросов от Ответственных координаторов Абонента в соответствии с п.п. 2.1. условий сервиса, обработанных в установленный норматив времени в режиме off - line	Не более 24 Часов	Не менее 90%	Не менее 95%

1.2. Оператор гарантирует обрабатывать запросы, поступающие от Ответственных координаторов сторон в соответствии с нормативным значением п. 1.1.

1.3. Допустимое значение применяется в случае происходящих сбоев в электронном или механическом оборудовании, находящемся в зоне ответственности Оператора.

1.4. Максимальное количество запросов от Ответственных координаторов абонента, в отношении которых Оператор исполняет условие п. 2.1. условий сервиса «Бизнес Pro» и обеспечивает соблюдение предусмотренных настоящим Приложением показателей качества, - до 100 в месяц. Количество консультаций – неограниченно.

Приложение № 5
О переименовании и закрытии для подключения услуг группы «Бизнес Про» и открытии новой услуги «Бизнес Про» на территории всех Регионов ПАО "МТС" и АО "СИБИНТЕРТЕЛЕКОМ"

ПРИЛОЖЕНИЕ №2. Порядок взаимодействия ответственных координаторов сторон

1. Ответственные координаторы сторон

Уровень управления	ФИО сотрудника	Должность сотрудника	e-mail	Контактный телефон
Ответственные координаторы сторон				
Абонент				
Оператор				

2. Правила и способы передачи запросов от Ответственных координаторов сторон

2.1. Абонент осуществляет запросы через своих Ответственных координаторов на предоставление сервисов в соответствии с шаблонами заявок, размещенными на сайте <http://www.mts.ru>

2.2. Запросы по услугам, перечисленным в п. 2.1. условий, осуществляется по заявкам ответственного координатора Абонента.

2.3. Запросы на проведение сервисных операций в соответствии с п. 2.1. условий должны быть переданы Ответственному координатору Оператора электронным способом по e-mail или в письменной форме.

3. Правила изменения списка Ответственных координаторов сторон

3.1. При необходимости внесения изменений в список Ответственных координаторов сторон заинтересованная сторона направляет другой стороне уведомление о новом Ответственном координаторе с предоставлением заверенной Абонентом копии его доверенности.