

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

при использовании Маркетплейс и сторонних сервисов

Данный документ описывает основные поведенческие и функциональные особенности и сценарии использования Маркетплейс, а также его сторонних сервисов. В зависимости от сервиса и его функциональной уникальности в части объема его настройки через Маркетплейс, сценарий может незначительно отличаться от представленного ниже.

1. Общие сведения

1.1. Вход в Личный кабинет

Вход в Личный кабинет пользователя осуществляется через портал [Маркетплейс](#) с использованием уникального логина и пароля Пользователя. Форма их ввода доступна после согласия с Условиями и положениями Маркетплейса.

1.2. Навигация в Личном кабинете

Пространство Личного кабинета Пользователя разделено на три части:

- шапка страницы с общей информацией о сеансе Пользователя, кнопками показа панелей системных уведомлений и последних активностей в Личном кабинете;
- меню навигации в левой части страницы для перехода к основным разделам Личного кабинета;
- основной раздел Личного кабинета управления заказами, пользователями и подписками.

Используйте меню навигации для быстрого доступа к разделам Личного кабинета:

- Маркетплейс – для заказа новых сервисов;
- Пользователи – для управления пользователями вашей организации и назначения им купленных сервисов;
- Информация – для управления вашей учетной записью:
 - История заказов – для доступа к истории размещения заказов;
 - Подписки – для управления текущими подписками;
 - Реквизиты – для управления контактными данными;
 - История операций – для просмотра истории действий пользователей вашей организации;
- Сервисные разделы – для управления купленными Вами сервисами.
- Поддержка – для обращений в техническую поддержку.

2. Заказ нового сервиса

2.1. Регистрация нового Заказа

Для заказа нового сервиса используйте раздел Маркетплейс:

1. Выберите раздел Маркетплейс в левом меню Личного кабинета.
2. Вам будет представлен перечень сервисов, сгруппированных по категориям и доступных для заказа. Выберите категорию сервиса.
3. После выбора категории сервиса Вам будет представлен список сервисных планов, доступных для заказа.
4. Некоторые сервисные планы доступны с бесплатным пробным периодом либо несколькими периодами подписки. Выберите желаемый период сервисного плана и нажмите кнопку Далее.
5. Для заказа некоторых сервисных планов требуется указать дополнительную информацию, специфичную для работы конкретного сервиса. При необходимости укажите данную информацию и нажмите кнопку Далее.
6. В процессе заказа некоторых сервисов вам будет предложено выбрать дополнительные ресурсы, такие как лицензии на дополнительных пользователей или устройства, объём

дискового пространства, условия поддержки и другие. При необходимости уточните данную информацию и нажмите кнопку Готово.

7. На последнем шаге покупки отображается окно подтверждения заказа с перечнем выбранных сервисов и дополнительных ресурсов, информацией по их стоимости и деталями по оплате заказа. При необходимости Вы можете вернуться назад и скорректировать заказ.
8. При наличии промо-кода введите его перед подтверждением заказа. Для этого нажмите ссылку «У меня есть промо-код», введите код и нажмите Применить. В случае ввода действительного промо-кода стоимость заказа будет пересчитана.
9. Для подтверждения заказа и начала предоставления сервисов нажмите кнопку Заказать. Ваш заказ будет ожидать подтверждения Партнером, предоставление сервисов начнётся сразу же после подтверждения заказа Дилером.

3. Управление пользователями

3.1. Регистрация нового пользователя

Для регистрации нового пользователя используйте раздел Пользователи.

1. Перейдите в раздел Пользователи в левом меню Личного Кабинета.
2. Нажмите кнопку Добавить новых пользователей.
3. Введите необходимую информацию о пользователе, включая его контактные данные.
4. Выберите тип пользователя:
 - Пользователь – только для доступа и использования назначенных сервисов;
 - Администратор – для доступа и использования назначенных сервисов, заказа новых сервисов и управления существующими подписками.
5. При необходимости Вы можете добавить сразу несколько новых пользователей, нажав кнопку Ещё один пользователь.
6. При необходимости Вы можете сразу назначить сервис новому пользователю, при наличии. Для этого отметьте галочкой требуемые сервисы. Вы можете назначить сервисы пользователю и позже в настройках пользователя.
7. В случае назначения сервиса пользователю вы можете сразу же отправить приглашению пользователю для активации сервиса, отметив галочкой опцию Отправить пользователям письма для активации. Вы можете активировать назначенные сервисы позже в настройках сервиса.
8. Нажмите кнопку Готово для добавления пользователя(ей).

3.2. Изменение пароля пользователя

Для изменения пароля пользователя используйте раздел Пользователи.

1. Перейдите в раздел Пользователи в левом меню Личного Кабинета.
2. Выберите пользователя и нажмите кнопку Сбросить пароль.
3. В открывшемся окне подтвердите сброс пароля пользователя, нажмите ОК.
4. Пользователю будет отправлено письмо для установки нового пароля.

В случае изменения пароля собственного пользователя:

1. Перейдите в раздел Пользователи в левом меню Личного Кабинета.
2. Выберите пользователя и нажмите кнопку Изменить пароль.
3. В открывшемся окне введите новый пароль для пользователя и нажмите ОК.

3.3. Восстановление пароля пользователя

Для восстановления пароля для доступа в Личный кабинет пользователю необходимо обратиться к другому пользователю администратору (см. п. 3.2 выше) либо восстановить пароль самостоятельно:

1. Перейдите на сайт marketplace.ocs.ru в раздел Вход в Личный кабинет.
2. Нажмите ссылку Забыли пароль.
3. В открывшемся окне введите Ваш e-мэйл адрес для входа на Маркетплейс и нажмите ОК.

4. Наш Ваш e-мэйл адрес будет отправлено письмо с инструкциями по восстановлению пароля.

3.4. Обновление информации о пользователе

Для обновления информации о пользователе в Маркетплейс:

1. Перейдите в раздел Пользователи в левом меню Личного Кабинета.
2. Выберите пользователя, выберите одну из секций Данные пользователя либо Почтовый адрес и нажмите кнопку Изменить.
3. В открывшемся окне обновите информацию о пользователе и нажмите ОК.

3.7. Выход из Личного Кабинета

Для выхода из Личного Кабинета:

1. Нажмите на имя пользователя в шапке страницы.
2. В открывшемся меню нажмите Выйти.

3.5. Отключение пользователя

Для приостановки доступа пользователя в Личный кабинет Маркетплейса:

1. Перейдите в раздел Пользователи в левом меню Личного Кабинета.
2. Выберите пользователя и нажмите кнопку Отключить.
3. В открывшемся окне подтвердите отключение пользователя и нажмите ОК.
4. Пользователю будут приостановлены доступы к Маркетплейс и назначенным сервисам.

3.6. Активация пользователя

Для обратной активации доступа пользователя в Личный кабинет Маркетплейса:

1. Перейдите в раздел Пользователи в левом меню Личного Кабинета.
2. Выберите пользователя и нажмите кнопку Активировать.
3. Пользователю будут снова предоставлены доступы к Маркетплейс и назначенным сервисам.

3.7. Удаление пользователя

Для удаления пользователя и остановки доступа к назначенным сервисам:

1. Перейдите в раздел Пользователи в левом меню Личного Кабинета.
2. Выберите пользователя и нажмите кнопку Удалить.
3. В открывшемся окне подтвердите удаление пользователя и нажмите Удалить.
4. Доступы к Маркетплейс и назначенным сервисам будут остановлены и пользователь будет удален из Вашей учетной записи на Маркетплейс.

4. Управление подпиской

4.1. Просмотр информации о подписке

Для просмотра списка своих подписок:

1. Перейдите в раздел Информация.
2. Перейдите в подраздел Подписки. В открывшемся списке отображаются подписки с указанием названия сервисного плана, включённых сервисов, датой истечения подписки и её текущим статусом.
3. Выберите одну из подписок для получения подробной информации по ней.

4.2. Изменение ограничений ресурсов

Для изменения текущих ограничений ресурсов подписки:

1. Нажмите Изменить ограничения ресурсов на экране управления подпиской.
2. На открывшейся странице установите новые ограничения. Вы можете как уменьшать, так и увеличивать текущие ограничения ресурсов подписки. Внимание, в случае отказа от

ранее купленных ресурсов возврат средств за неиспользованный период производится не на всех тарифных планах и зависит от выбранного сервиса. Перед предоставлением заказа будет показано окно подтверждения заказа, где Вы сможете проверить условия и стоимость запрашиваемого изменения.

3. Нажмите Ок.
4. В окне Подтверждение заказа отобразятся все изменения ресурсов подписки, включая стоимость и детали оплаты. При необходимости Вы можете вернуться назад и скорректировать заказ.
5. При наличии промо-кода введите его перед подтверждением заказа. Для этого нажмите ссылку «У меня есть промо-код», введите код и нажмите Подтвердить. В случае ввода действительного промо-кода стоимость заказа будет пересчитана.
6. Для подтверждения заказа и начала предоставления сервисов нажмите кнопку Заказать. Ваш заказ будет ожидать подтверждения Дилером, предоставление сервисов начнётся сразу же после подтверждения заказа.

4.3. Смена сервисного плана

Для изменения сервисного плана:

1. Нажмите Изменить сервисный план на экране управления подпиской.
2. На открывшейся странице ознакомьтесь с предложенными вариантами изменения сервисного плана. Внимание, смена сервисного плана и возврат средств за неиспользованный период подписки производится не на всех тарифных планах и зависит от выбранного сервиса. Перед предоставлением заказа будет показано окно подтверждения, где Вы сможете проверить условия и стоимость запрашиваемых изменений.
3. Нажмите Далее.
4. В открывшемся окне измените, при необходимости, ограничения ресурсов подписки и нажмите Готово.
5. В окне Подтверждение заказа отобразятся все изменения подписки, включая стоимость и детали оплаты. При необходимости Вы можете вернуться назад и скорректировать заказ.
6. При наличии промо-кода введите его перед подтверждением заказа. Для этого нажмите ссылку «У меня есть промо-код», введите код и нажмите Подтвердить. В случае ввода действительного промо-кода стоимость заказа будет пересчитана.
7. Для подтверждения заказа и начала предоставления сервисов нажмите кнопку Заказать. Ваш заказ будет ожидать подтверждения Дилером, предоставление сервисов начнётся сразу же после подтверждения заказа.

4.4. Отключение автоматического продления подписки

По умолчанию большинство подписок на сервисы Маркетплейса активируются с включенным автоматическим продлением. Это означает, что за 1 день до истечения срока подписки она будет автоматически продлена на аналогичный период (за исключением пробных версий) и Вам будет выставлен счет за предоставленный сервис.

Для отключения автоматического продления подписки:

1. Перейдите в раздел Информация.
2. Перейдите в подраздел Подписки и выберите одну из Ваших подписок.
3. Нажмите кнопку Отключить автоматическое продление.

Таким образом, после истечения срока действия подписки доступ к сервису будет автоматически остановлен и подписка на него не будет продлена на следующий период. Данные сервиса будут удалены.

4.5. Включение автоматического продления подписки

Для включения автоматического продления подписки:

1. Перейдите в раздел Информация.

2. Перейдите в подраздел Подписки и выберите одну из Ваших подписок.
3. Нажмите кнопку Включить автоматическое продление.

Таким образом, за 1 день до истечения срока подписки она будет автоматически продлена на аналогичный период (за исключением пробных версий) и Вам будет выставлен счет за предоставленный сервис.

4.6. Отмена

Для отмены подписки:

1. Нажмите Отменить на экране управления подпиской.
2. В открывшемся окне укажите причину отмены подписки, комментарий для Дилера и нажмите Подтвердить.
3. В окне Подтверждение заказа отобразятся все изменения подписки, включая стоимость сервисного плана и включенных ресурсов. Внимание, возврат средств за неиспользованный период подписки производится не на всех тарифных планах и зависит от выбранного сервиса.
4. Для подтверждения отмены подписки нажмите Подтвердить.

5. Управление заказами

5.1. Просмотр истории заказов

Для просмотра истории заказов на Маркетплейсе:

1. Перейдите в раздел Информация.
2. Перейдите в подраздел История заказов. В открывшемся списке отображается список всех заказов, размещённых пользователями Вашей организации, с указанием даты размещения заказа, его текущим статусом, стоимостью и описанием сервиса.
3. Выберите один из заказов для получения подробной информации по нему.

6. Техническая поддержка

6.1. Создание заявки на поддержку

Для получения помощи по любым вопросам, связанным с работой Маркетплейса и предоставляемых сервисов, Вы можете обратиться в техническую поддержку, оставив заявку через встроенную форму обратной связи:

1. Перейдите в раздел Поддержка.
2. Перейдите далее в один из разделов:
 - «Административные вопросы» для получения консультации (за исключением технической) по работе Маркетплейса или сервиса;
 - «Техническая поддержка» для получения помощи по возникшей технической проблеме с приобретённым сервисом.

Последняя дата изменений настоящего Руководства: 12 июля 2019г.