

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН**1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА**

- 1.1. Настоящий Регламент взаимодействия Сторон (далее – Регламент) определяет порядок взаимодействия уполномоченных представителей Исполнителя и Заказчика в процессе оказания Услуг по Договору и является неотъемлемой его частью.
- 1.2. Настоящий Регламент содержит также описание процедур, относящихся к устранению неисправностей, эскалации и проведению регламентных или аварийных работ.

2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

- 2.1. *Время реакции* – промежуток времени, в течение которого Исполнитель, получивший установленным способом обращение, классифицирует его, регистрирует с присвоением идентификационного номера и приступает к его обработке.
- 2.2. *Время решения* – промежуток времени с момента начала выполнения операций до полного завершения работ по обработке обращения без учета времени коммуникаций между представителями Заказчика и Исполнителя.
- 2.3. *Запрос* – зарегистрированное в СРО Обращение.
- 2.4. *Запрос на изменение* – заявка, являющаяся формализованным предложением о реализации изменения информационного ресурса: добавления, модификации или удаления, выполняемого посредством официальных и контролируемых процедур изменения.
- 2.5. *Запрос на обслуживание* – формализованный запрос на выполнение стандартных действий в рамках технической поддержки, не требующих изменения ИТ-услуги и не вызванных снижением качества ее оказания или Заявка, предопределяющая стандартное с точки зрения информационных технологий действие по устранению события, являющегося частью нормальной работы ИТ-услуги и не способного привести к остановке услуги или снижению качества ее оказания.
- 2.6. *Инженер* – технический сотрудник Исполнителя, назначенный ответственным лицом за решение Инцидента.
- 2.7. *Инициатор Запроса* – уполномоченный представитель Заказчика, инициировавший соответствующий Запрос.
- 2.8. *Инцидент* – любое событие, не являющееся частью нормального функционирования Услуги, которое привело или может привести к прерыванию или снижению качества ее оказания.
- 2.9. *Контактный Центр* – Центр обработки обращений заказчика.
- 2.10. *Номер запроса* – регистрационный номер, присваиваемый Запросу в СРО.
- 2.11. *Обращение* – информация, направленная уполномоченными представителями Заказчика в сторону Исполнителя, установленным данным Регламентом порядком.
- 2.12. *Приоритет* – Категория, используемая для того, чтобы установить относительную важность заявки заказчика, определяет очередность обработки и стандартные нормы времени выполнения.
- 2.13. *Сервис-менеджер* – сотрудник Исполнителя, ответственный за обслуживание Заказчика и сопровождение Договора.
- 2.14. *Система Регистрации Обращений (СРО)* – информационная система Исполнителя, предназначенная для регистрации и обработки Обращений Заказчика.
- 2.15. *Служба технической поддержки* – группа технических специалистов Исполнителя, располагающихся в установленном Исполнителем месте, обладающих необходимым уровнем компетенции и выполняющих работы по устранению неисправностей.
- 2.16. *Уполномоченный представитель Заказчика* – сотрудник или сотрудники на стороне Заказчика, уполномоченных настоящим Регламентом направлять Обращения и Запросы Исполнителю.
- 2.17. *Уполномоченный представитель Исполнителя* – сотрудник или сотрудники на стороне Исполнителя, уполномоченные настоящим Регламентом взаимодействовать с Заказчиком в процессе обработки Обращений и Запросов.

3. КОНТАКТЫ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 3.1. Стороны договариваются определить списки уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц, которые могут взаимодействовать в процессе оказания Услуг по настоящему Договору.
- 3.2. Список уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц Исполнителя:

| Контактное лицо или группа контактных лиц | Компетенция | Контактные данные |
|---|---|---|
| Контактный Центр | Принятие, регистрация, маршрутизация и диспетчеризация Обращений Заказчика. | Телефон: 8 800 444-24-99 E-mail: support@sbercloud.ru |

- 3.3. Список уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц Заказчика направляется Заказчиком Исполнителю посредством функционала Личного кабинета либо на электронную почту Исполнителя support@sbercloud.ru по следующей форме:

| Контактное лицо или группа контактных лиц | Компетенция | Контактные данные |
|---|-------------|------------------------------|
| | | Телефон: Факс: E-mail: |
| | | Телефон: Факс: E-mail: |
| | | Телефон: Факс: E-mail: |

4. МЕТОДЫ И ПОРЯДОК КОММУНИКАЦИЙ

- 4.1. Коммуникации между Заказчиком и Исполнителем осуществляются путем обращения уполномоченного представителя Заказчика в Контактный Центр Исполнителя с дальнейшей маршрутизацией Запроса уполномоченному представителю Исполнителя в соответствии с тематикой Запроса, либо путем прямого обращения уполномоченного представителя Заказчика непосредственно к представителю Исполнителя по контактам и в соответствии с компетенциями, указанными в разделе 3.2 настоящего Регламента .
- 4.2. Обращения подлежат регистрации в СРО Исполнителя, маршрутизации и исполнению, а документы рассмотрению только в случае успешного прохождения представителями Заказчика следующей процедуры идентификации:
- 4.2.1. При подаче Обращения по электронной почте – по исходящему адресу электронной почты письма. Принимаются к Исполнению только Обращения, поданные с адресов уполномоченных представителей Заказчика (см. пункт 3.3 настоящего Регламента).
- 4.2.2. При подаче Обращения по телефону – посредством сообщения при обращении в одну из служб Исполнителя ФИО и идентификационного номера Заказчика (в случае его отсутствия – номера Договора), по которому осуществляется предоставление Услуги.
- 4.3. Исполнитель не регистрирует или имеет право не регистрировать Обращение в случаях:
- 4.3.1. Если контактное лицо Заказчика не входит в список уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц Заказчика согласно п.3.3 настоящего Регламента.
- 4.3.2. Если в СРО Исполнителя уже зарегистрировано аналогичное Обращение от другого контактного лица Заказчика.
- 4.3.3. Если Заказчиком нарушены требования к содержанию Обращений, описанные в настоящем Регламенте.
- 4.4. В случае подачи Обращения представителем Заказчика, отсутствующим в списке уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц Заказчика, Исполнитель оставляет за собой право связаться с уполномоченным представителем Заказчика и, при подтверждении им необходимости передачи Обращения, зарегистрировать Обращение соответствующим образом в СРО.

5. КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 5.1. Настоящий Регламент предусматривает следующие виды Обращений Заказчика к Исполнителю:
- 5.1.1. Инцидент.
 - 5.1.2. Запрос на обслуживание.
 - 5.1.3. Запрос на изменение.
- 5.2. Настоящий Регламент предусматривает следующие виды Обращений Исполнителя к Заказчику:
- 5.2.1. Информирование о проведении регламентных работ.
 - 5.2.2. Информирование о проведении аварийных работ.

6. КАТЕГОРИЗАЦИЯ И ПРИОРИТЕЗАЦИЯ ЗАПРОСОВ

- 6.1. Обращение, зарегистрированное в СРО Исполнителя, является Запросом и подлежит категоризации и приоритезации.
- 6.2. Целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени решения при обработке Запросов Заказчика зависят от присваиваемых Запросам Приоритетов.
- 6.3. Стороны договорились о следующих категориях Обращений (Таблица 1):

Таблица 1. Категории Обращений.

| Тип | Приоритет | Описание приоритета |
|------------------------|-----------|--|
| Инцидент | Критичный | Инцидент влечёт за собой остановку или полную потерю работоспособности Услуги. Становятся недоступны критические функции, которые препятствуют организации работы. Инцидент влияет на всех сотрудников компании заказчика. |
| | Высокий | Инцидент влечёт за собой значительную потерю работоспособности Услуги, при этом информационная система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме. Инцидент влияет на группу сотрудников (отдел, служба, сектор, группа). |
| | Средний | Инцидент влечёт за собой несущественную потерю работоспособности Услуги. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибки, которые не препятствуют проведению операций. |
| Запрос на обслуживание | Высокий | Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему Услуг, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуг. Срочные вопросы, возникающие при эксплуатации Услуги, оказывающие влияния на бизнес-процессы пользователя (предоставление и корректировка прав доступа, корректировка, внесение и удаление данных). |
| | Средний | Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему Услуг, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуг. Консультации пользователей по работе с Услугой, предоставление инструкций и обучающих материалов, восстановление и анализ данных, предоставление статистических данных, отчетов. |
| Запрос на изменение | Средний | Добавление, модификация или удаление чего-либо, что может повлиять на Услугу (изменениями бизнес-процессов и т.п.). |

- 6.4. Исполнитель гарантирует следующие целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени решения при обработке Запросов Заказчика (Таблица 2):

Таблица 2. Время реакции и время решения по Обращениям Заказчика.

| Тип | Приоритет | Время реакции (ч.) | Время решения (ч.) | Время обработки и решения обращений |
|----------|-----------|--------------------|--------------------|---|
| Инцидент | Критичный | 0,25 | 4 | 24*7 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни |
| | Высокий | 0,25 | 8 | |
| | Средний | 0,25 | 12 | 15*5 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику с 07:00 до 22:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации. |

| | | | | |
|------------------------|---------|------|----|---|
| Запрос на обслуживание | Высокий | 0,25 | 48 | 15*5 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику с 07:00 до 22:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации. |
| | Средний | 0,25 | 72 | |
| Запрос на изменение | Средний | 0,25 | 72 | 5*8 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации. |

6.5. Указанные в п. 6.4 целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени решения Запросов применимы в случае отсутствия таковых в Описании Услуги. Если в Описании Услуги определены иные целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени решения Запросов, то они замещают сроки, указанные п. 6.4.

6.6. Виды инцидентов:

- отсутствует доступ к WEB-панели управления для выполнения задач по управлению Виртуальным сервером или группой Виртуальных серверов, а также управления учетными записями пользователей;
- отсутствует возможность создания, управления, изменения параметров, удаления виртуальных серверов;
- отсутствует возможность выбрать необходимый размер виртуализированных вычислительных мощностей для создания виртуальных серверов, а также выделенного виртуального дискового хранилища с различными параметрами производительности в рамках согласованного Заказа;
- отсутствует доступ в сеть Интернет.

7. РАБОТА С ИНЦИДЕНТАМИ

- 7.1. При обнаружении Заказчиком неисправности или ухудшения качества оказываемой Услуги, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу Запроса на устранение неисправности в адрес Исполнителя.
- 7.2. Запросы на устранение неисправностей могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный Центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону. При этом Инициатор Запроса, сообщает Исполнителю следующую информацию:
- 7.2.1. Идентификационный номер Заказчика.
- 7.2.2. Имя и фамилию.
- 7.2.3. Телефонный номер и адрес электронной почты.
- 7.2.4. Описание ситуации, проблемы, неисправности и/или наблюдаемого ухудшения качества оказываемой Услуги, вызвавшие необходимость обращения к Исполнителю.
- 7.2.5. Данные о затрагиваемых ситуациях, проблемой, неисправностью и/или наблюдаемым ухудшением качества оказываемой Услуги бизнес-процессах или системах.
- 7.3. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 7.4. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 7.5. В течение максимального времени реакции, согласованного в настоящем Регламенте (п. 6.4, если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на устранение неисправностей.
- 7.6. Запрос на устранение неисправности, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- 7.6.1. Наименование компании Заказчика.
- 7.6.2. Имя и фамилию Инициатора Запроса.
- 7.6.3. Телефонный номер и адрес электронной почты Инициатора Запроса.
- 7.6.4. Описание ситуации, проблемы, неисправности и/или наблюдаемого ухудшения качества оказываемой Услуги.
- 7.6.5. Время регистрации Запроса.
- 7.6.6. Идентификационный номер Запроса.
- 7.6.7. Приоритет Запроса.

- 7.7. При необходимости, инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу.
- 7.8. После проведения работ по запросу на обслуживание, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и связывается с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса в течение 72 (семидесяти двух) рабочих часов с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу, такой Запрос считается успешно выполненным и подлежит закрытию.

8. РАБОТА С ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

- 8.1. При возникновении у Заказчика необходимости в проведении работ в инфраструктуре виртуального сервера, собственной инфраструктуре или смежных системах, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу Запроса на обслуживание в адрес Исполнителя.
- 8.2. Запросы на обслуживание могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный Центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону. При этом Инициатор Запроса, сообщает Исполнителю следующую информацию:
- 8.2.1. Наименование компании.
 - 8.2.2. Имя и фамилию.
 - 8.2.3. Телефонный номер и адрес электронной почты.
 - 8.2.4. Формулировку задачи с подробным описанием требуемых к исполнению работ.
 - 8.2.5. Описание ожидаемого результата.
- 8.3. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 8.4. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 8.5. В течение максимального времени реакции, согласованного в настоящем Регламенте (п. 6.4, если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на обслуживание.
- 8.6. Запрос на обслуживание, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- 8.6.1. Наименование компании Заказчика.
 - 8.6.2. Имя и фамилию Инициатора Запроса.
 - 8.6.3. Телефонный номер и адрес электронной почты Инициатора Запроса.
 - 8.6.4. Формулировку задачи с подробным описанием требуемых к исполнению работ.
 - 8.6.5. Время регистрации Запроса.
 - 8.6.6. Идентификационный номер Запроса.
 - 8.6.7. Приоритет Запроса.
- 8.7. При необходимости, инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу. В случае, если информация, запрашиваемая инженерами Исполнителя, не может быть предоставлена Инициатором Запроса в момент непосредственной связи, Исполнитель вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду ожидания дополнительной информации от Инициатора Запроса.
- 8.8. После проведения работ по Запросу на обслуживание, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и уведомляет Инициатора Запроса об окончании работ по Запросу для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса в течение 72 (семидесяти двух) рабочих часов с момента

передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу, такой Запрос считается успешно выполненным в полном объеме и без каких-либо претензий со стороны Заказчика и подлежит закрытию.

9. РАБОТА С ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ (ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ)

- 9.1. При возникновении у Заказчика необходимости в подключении новой Услуги, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу Запроса на подключение Услуги в адрес Исполнителя.
- 9.2. Запросы на подключение Услуг могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный Центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону. Для целей оперативной обработки, запрос на подключение Услуги должен быть передан в формате Заказа (Формы Заказа Услуг приведены в Приложениях к настоящему Договору).
- 9.3. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 9.4. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 9.5. В течение максимального времени реакции, согласованного в настоящем Регламенте (п. 6.4, если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на подключение Услуг.
- 9.6. Запрос на подключение Услуги, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
 - 9.6.1. Наименование компании Заказчика.
 - 9.6.2. Имя и фамилию Инициатора Запроса.
 - 9.6.3. Телефонный номер и/или адрес электронной почты Инициатора Запроса.
 - 9.6.4. Время регистрации Запроса.
 - 9.6.5. Идентификационный номер Запроса.
 - 9.6.6. Приоритет Запроса.
 - 9.6.7. Скан-копию Заказа на подключение Услуги с пометкой «Подключение», подписанной уполномоченным лицом Заказчика
- 9.7. При необходимости, инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу.
- 9.8. После проведения работ по Запросу на подключение Услуги, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и связывается с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ.
- 9.9. Подключение Услуги, влияющее на изменение конечной стоимости Договора, требует пересмотра положений об условиях и стоимости настоящего Договора и должно быть согласовано Сторонами в Заказе или Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

10. РАБОТА С ЗАПРОСАМИ НА ИЗМЕНЕНИЕ

- 10.1. При возникновении у Заказчика необходимости в изменении конфигурации действующей Услуги, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу запроса на изменение Услуги в адрес Исполнителя.
- 10.2. Запросы на изменение конфигурации действующих Услуг могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный Центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону. Для целей оперативной обработки, запрос на изменение конфигурации действующей Услуги должен быть передан в формате Заказа (Формы Заказа Услуг приведены в Приложениях к настоящему Договору).
- 10.3. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 10.4. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.

- 10.5. В течение максимального времени реакции, согласованного в настоящем Регламенте (п.п.6.4, если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на изменение конфигурации действующих Услуг.
- 10.6. Запрос на изменение конфигурации действующей Услуги, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- 10.6.1. Наименование компании Заказчика.
 - 10.6.2. Имя и фамилию Инициатора Запроса.
 - 10.6.3. Телефонный номер и/или адрес электронной почты Инициатора Запроса.
 - 10.6.4. Время регистрации Запроса.
 - 10.6.5. Идентификационный номер Запроса.
 - 10.6.6. Приоритет Запроса.
 - 10.6.7. Скан-копию Заказа на изменение конфигурации действующей Услуги с пометкой «Изменение» и указанием номера и даты, ранее переданного Заказчиком Исполнителю Заказа на подключение или изменение конфигурации действующей Услуги, подписанную уполномоченным лицом Заказчика.
- 10.7. При необходимости, инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу.
- 10.8. После проведения работ по Запросу на изменение конфигурации действующей Услуги, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и связывается с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ.
- 10.9. Изменение Услуги, влияющее на изменение конечной стоимости Договора, требует пересмотра положений об условиях и стоимости настоящего Договора и должно быть согласовано Сторонами в Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

11. РАБОТА С ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ (ОТКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ)

- 11.1. При возникновении у Заказчика необходимости в отключении действующей Услуги, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу запроса на отключение Услуги в адрес Исполнителя.
- 11.2. Запросы на отключение действующих Услуг могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный Центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону. Для целей оперативной обработки, запрос на отключение действующей Услуги должен быть передан в формате Заказа (Формы Заказа Услуг приведены в Приложениях к настоящему Договору).
- 11.3. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 11.4. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 11.5. В течение максимального времени реакции, согласованного в настоящем Регламенте (п. 6.4, если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на подключение Услуг.
- 11.6. Запрос на отключение действующей Услуги, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- 11.6.1. Наименование компании Заказчика.
 - 11.6.2. Имя и фамилию Инициатора Запроса.
 - 11.6.3. Телефонный номер и адрес электронной почты Инициатора Запроса.
 - 11.6.4. Время регистрации Запроса.
 - 11.6.5. Идентификационный номер Запроса.
 - 11.6.6. Приоритет Запроса.
 - 11.6.7. Скан-копию Заказа на отключение действующей Услуги с пометкой «Отключение» и указанием номера и даты ранее переданного Заказчиком Исполнителю Заказа на подключение или изменение конфигурации действующей Услуги, подписанную уполномоченным лицом Заказчика.

- 11.7. При необходимости, инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу.
- 11.8. После проведения работ по Запросу на отключение действующей Услуги, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и связывается с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ.
- 11.9. Отключение Услуги, влияющее на изменение конечной стоимости Договора, требует пересмотра положений об условиях и стоимости настоящего Договора и должно быть согласовано Сторонами в Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

12. РАБОТА С ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ (КОНСУЛЬТАЦИЯ)

- 12.1. При возникновении у Заказчика необходимости в получении консультаций или дополнительной информации по Услугам Исполнителя, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу консультационного запроса в адрес Исполнителя.
- 12.2. Консультационные запросы могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный Центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, по телефону. При этом Инициатор Запроса, сообщает Исполнителю следующую информацию:
 - 12.2.1. Наименование компании.
 - 12.2.2. Имя и фамилию.
 - 12.2.3. Телефонный номер и адрес электронной почты.
 - 12.2.4. Содержание вопроса и/или консультационного Обращения.
 - 12.2.5. Описание ожидаемого результата и удобного способа получения ответа на консультационный запрос.
- 12.3. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 12.4. После регистрации Запроса Заказчика с СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 12.5. В течение максимального времени реакции, согласованного в настоящем Регламенте (п. 6.4, если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку консультационных Запросов.
- 12.6. Консультационный запрос, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
 - 12.6.1. Наименование компании Заказчика.
 - 12.6.2. Имя и фамилию Инициатора Запроса.
 - 12.6.3. Телефонный номер и адрес электронной почты Инициатора Запроса.
 - 12.6.4. Содержание вопроса и/или консультационного Обращения со слов Инициатора Запроса.
 - 12.6.5. Время регистрации Запроса.
 - 12.6.6. Идентификационный номер Запроса.
 - 12.6.7. Приоритет Запроса.
- 12.7. При необходимости, инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу.
- 12.8. После проведения работ по консультационному Запросу, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по запросу в СРО и связывается с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы и согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу.

13. ЭСКАЛАЦИЯ ЗАПРОСОВ

- 13.1. Исполнитель обеспечивает выполнение процедур внутренней эскалации при обработке Запросов Заказчика в следующих случаях:
 - 13.1.1. Исполнителю для проведения работ по Запросу требуется привлечение дополнительных ресурсов;

- 13.1.2. в момент подачи Запроса требования Заказчика выходят за рамки оказываемых Заказчику Услуг;
- 13.1.3. для согласования с Заказчиком вопросов, возникших в ходе выполнения работ по Запросу и находящихся вне зоны компетенции или ответственности Исполнителя.
- 13.2. При описанных в п. 13.1 случаях эскалации Запроса Стороны договариваются о возможном увеличении максимального времени решения при обработке Запроса. Такие увеличения согласуются Сторонами в отдельном порядке в ходе выполнения работ по Запросу.

14. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 14.1. Исполнитель имеет право, предварительно уведомив Заказчика, прерывать оказание Услуг для проведения технологических работ по обслуживанию оборудования и каналов связи, задействованных в оказании Услуг, а также для проведения экстренного обслуживания оборудования и каналов связи, задействованных в процессе оказания Услуг. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как оказание Услуг в штатном режиме и не включать их во время недоступности при расчете показателей Услуг.
- 14.2. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика о проведении технологических работ, указанных в п. 14.1 не менее чем за 48 (сорок восемь) рабочих часов до момента непосредственного выполнения работ с указанием срока проведения таких работ.

15. ИСКЛЮЧЕНИЯ

- 15.1. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления Услуг, как предоставление Услуг в штатном режиме и не учитывать их при расчёте общего показателя уровня предоставления Услуг, если такие перерывы явились следствием:
 - 15.1.1. изменений Заказчиком настроек, прямо или косвенно влияющих на программное обеспечение или оборудование, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, производимых Заказчиком без согласования с Исполнителем;
 - 15.1.2. нарушения по вине Заказчика условий Договора в части обеспечения условий, необходимых для оказания услуг;
 - 15.1.3. обстоятельств непреодолимой силы.