

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 соответствие 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 1-я линия Заявке присваивается №	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 1-я линия поддержки	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 Услужой, предоставление инструкций и обучающих материалов, восстановление и анализ данных, предоставление статистических данных, отчетов.
Запрос на изменение 1-я линия	Средний	Добавление, модификация или удаление чего-либо, что может повлиять на Услужу (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 SLA Услуг. Если в SLA Услуг 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 ситуацией, проблемой, неисправностью и/или наблюдаемым ухудшением качества оказываемой Услуги бизнес-процессах или систем.

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.