

Модуль «Базовая техническая поддержка»

Настоящий Модуль определяет условия предоставления СберТех Клиенту услуг Базовой технической поддержки.

1. Термины и определения.

- 1.1. **Время реакции** – период времени с момента приглашения Клиентом работника СберТех для участия в телефонной конференц-связи (ТКС) с предоставлением необходимых данных для подключения до момента подключения работника СберТех к запрошенному ТКС, исчисляемый в рамках установленного для технической поддержки соответствующего вида режима реагирования на запросы в Учетную систему.
- 1.2. **Дефект** – повторяющееся или продолжающееся воспроизводимое состояние, при котором в работе Программного продукта наблюдается отклонение от функционала, указанного в Документации, при наличии документального подтверждения существования такого отклонения (наличие журнальных файлов, копий экранов, содержащих сообщение об ошибке и дополнительные сведения). При этом не могут быть отнесены к Дефектам отклонения от требований, указанных в Документации, если они являются результатом:
 - 1.2.1. неправильного использования Программных продуктов и/или ошибок лиц, осуществляющих эксплуатацию Программных продуктов, включая работников Клиента;
 - 1.2.2. неправильной настройки Программных продуктов и/или программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в состав Программных продуктов, но используемых совместно с ними;
 - 1.2.3. любых сбоев в работе оборудования и любых сбоев программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в состав Программных продуктов, но используемых совместно с ними;
 - 1.2.4. использования аппаратных ресурсов оборудования в количестве или качестве, недостаточном для эксплуатации Программных продуктов;
 - 1.2.5. использования оборудования и программного обеспечения сторонних производителей, отличающегося от указанного в требованиях к оборудованию и необходимому для работы Программных продуктов программному обеспечению сторонних производителей, если иное не согласовано СберТех в письменной форме;
 - 1.2.6. невозможности использования по любым причинам Стороннего программного обеспечения;
 - 1.2.7. действия обстоятельств непреодолимой силы;
 - 1.2.8. внесения Клиентом изменений в параметры, процедуры, пункты меню, экранные формы, объекты Программных продуктов без согласования со СберТех, за исключением случаев, допускаемых Документацией.
- 1.3. **Дистрибутив** – комплект файлов, предназначенный для распространения Программных продуктов и Обновлений. Дистрибутив может включать вспомогательные инструменты для автоматической или

автоматизированной начальной настройки Программных продуктов. Дистрибутив предоставляется путем предоставления СберТех Клиенту возможности скачивания (выгрузки) Дистрибутива посредством использования автоматизированной системы «Личный кабинет Клиента» (АС «ЛК Клиента»), для чего Клиент присоединяется к условиям использования АС «ЛК Клиента». В этом случае Клиент обязан самостоятельно осуществить скачивание Дистрибутива из АС «ЛК Клиента», а невыполнение Клиентом указанных действий признается просрочкой кредитора в отношении обязательства СберТех передать Клиенту Дистрибутив. СберТех вправе по своему выбору вместо предоставления или в дополнение к предоставлению доступа к АС «ЛК Клиента» передать Клиенту Дистрибутив на usb-флэш накопителе.

- 1.4. **Документация** – эксплуатационная документация в отношении Программного продукта, размещенная на сайте в сети Интернет <https://sbertech.ru>, за исключением Программных продуктов, владельцем исключительных прав на которые не является СберТех, Документация по которым предоставляется СберТех в составе Дистрибутива или путем предоставления ссылки на сайт в сети Интернет, на котором размещена Документация.
- 1.5. **Инцидент** – незапланированное прерывание или снижение качества (включая доступность и производительность) осуществления операций посредством Программного продукта на аппаратных средствах Клиента.
- 1.6. **Клиент** – юридическое лицо, имеющее право на получение от СберТех Базовой технической поддержки на основании заключенного со СберТех договора или на основании сертификата, полученного таким юридическим лицом на законных основаниях и активированного таким юридическим лицом в соответствии с условиями активации сертификата. Если Базовая техническая поддержка оказывается на основании сертификата, Клиент, совершая действия по активации сертификата, присоединяется к условиям настоящего Модуля в порядке ст.428 ГК РФ без возражений и в полном объеме.
- 1.7. **Лицензия** – право использования Клиентом Программных продуктов в объеме и на условиях, определенных договором. Одной Лицензией признается право использования Программного продукта в объеме одной единицы измерения Предельно допустимого объема потребления Программного продукта, предоставляемого такой Лицензией, в течение срока и на территории действия Лицензии, определенных договором.
- 1.8. **Обновление** – означает совместно Релизные Обновления и Исправляющие Обновления. Обновления предоставляются исключительно в период и в соответствии с условиями оказания Гарантийной поддержки и/или Базовой технической поддержки и если их оказание предусмотрено договором или сертификатом.
- 1.9. **Обходное решение** – способ существенного уменьшения или устранения влияния Инцидента, для которого в текущий момент времени не доступно полное разрешение.
- 1.10. **Предельно допустимый объем потребления** – определяемый в единицах измерения соответствующих Лицензий совокупный уровень использования Программных продуктов, право на который предоставляется Клиенту по договору. Клиент не вправе в какой бы то ни было момент времени использовать Программные продукты в объеме, превышающем Предельно допустимый объем потребления, установленный предоставленными Клиенту действующими Лицензиями, если иное прямо не указано в договоре.
- 1.11. **Программные продукты** – программы для ЭВМ (в том числе их версии), в отношении которых Клиенту предоставлена Лицензия.
- 1.12. **Рабочее время** – период времени с 9:00 до 18:00 по московскому времени в Рабочие дни.

- 1.13. **Рабочий день** – все календарные дни, за исключением выходных, нерабочих и нерабочих праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации на всей территории Российской Федерации и(или) актами органов власти г.Москвы на территории г.Москвы.
- 1.14. **Релизное Обновление** - выпускаемая в соответствии с Релизной политикой новая версия Программного продукта, включающая в себя дополнительную и/или усовершенствованную функциональность, а равно, по выбору СберТех, программное средство, предназначенное для автоматизированного дополнения и/или усовершенствования функциональности развернутого Программного продукта (патч).
- 1.15. **Релизная политика** – правила выпуска (релиза), версионирования и сопровождения версий Программных продуктов, в том числе, но не ограниваясь, устанавливающие ограничения по версиям Программных продуктов, в отношении которых оказывается Гарантийная поддержка и/или услуги Базовой технической поддержки. Релизная политика Программных продуктов, правообладателем которых является СберТех, размещается на сайте в сети «Интернет»: <https://platformv.sber.ru/release-policy>, а для программных продуктов, правообладателями которых являются третьи лица, предоставляется СберТех Клиенту по запросу последнего.
- 1.16. **Исправляющее Обновление** - новая версия Программного продукта, содержащая исправление Дефекта, а равно, по выбору СберТех, программное средство, предназначенное для автоматизированного устранения Дефекта развернутого Программного продукта (патч).
- 1.17. **Учетная система** – автоматизированная система СберТех, предназначенная для регистрации и обработки запросов на оказание услуг технической поддержки и иных услуг, а также направления ответов на такие запросы и учета объема оказанных услуг.

2. Общие положения.

- 2.1. Основанием для оказания услуг Базовой технической поддержки в отношении Программного продукта являются:
- 2.1.1. договор, заключенный СберТех и Клиентом, содержащий обязанность СберТех оказывать клиенту услуги Базовой технической поддержки; или
- 2.1.2. сертификат на Базовую техническую поддержку, полученный Клиентом на законных основаниях и активированный Клиентом в СберТех в соответствии с условиями и порядком активации сертификата.
- 2.2. В течение периода оказания услуг Базовой технической поддержки СберТех обязуется:
- 2.2.1. устранять Дефекты;
- 2.2.2. подключаться к разрешению Инцидентов, вызванных Дефектами, в рамках режима реагирования на обращения в Учетную систему.
- 2.3. Базовая техническая поддержка оказывается исключительно в отношении Программных продуктов и их версий, Лицензии на которые предоставлены Клиенту и действуют на дату регистрации запроса в Учетной системе, при условии, что сопровождение таких Программных продуктов и их версий предусмотрено Релизной политикой в редакции, актуальной на дату регистрации запроса в Учетной системе. Если на дату регистрации запроса в Учетной системе версия Программного продукта или сам Программный продукт в

целом в соответствии с Релизной политикой не подлежит сопровождению, СберТех не несет обязанностей по Базовой технической поддержке такой версии Программного продукта или соответственно Программного продукта в целом и вправе отклонить такой запрос.

- 2.4. СберТех оказывает услуги Базовой технической поддержки и все сроки Базовой технической поддержки исчисляются исключительно в соответствии с уровнем и режимом оказания услуг Базовой технической поддержки.
- 2.5. Услуги Базовой технической поддержки оказываются дистанционно без выездов и без присутствия работников СберТех на территории Клиента. Клиент обязан предоставлять всю информацию и доступы, в том числе удаленный доступ к программам и оборудованию, необходимые для оказания услуги Базовой технической поддержки. Перечень необходимой информации и доступов определяется в рабочем порядке и передается СберТех Клиенту. В любом случае непредставления Клиентом запрошенной СберТех информации и/или доступов СберТех вправе не оказывать Базовую техническую поддержку, для целей которой такая информация была запрошена, а начатое оказание Базовой технической поддержки приостановить, что не влечет какой-либо ответственности для СберТех. В указанном случае течение срока выполнения действий по Базовой технической поддержке приостанавливается до момента получения СберТех всей необходимой информации и доступов.
- 2.6. Клиент несет ответственность за содержание информации, предоставленной в адрес СберТех для оказания Базовой технической поддержки, в том числе за ее достоверность и правомерность ее распространения.
- 2.7. В случае если значения параметров конфигурации Программных продуктов отличаются от рекомендованной СберТех, последний не несет ответственности за исполнение обязательств по Модулю в отношении соответствующего Программного продукта.
- 2.8. СберТех вправе без дополнительного согласования Клиента привлекать для оказания услуг Базовой технической поддержки третьих лиц, оставаясь ответственным перед Клиентом за их действия как за свои собственные.
- 2.9. Клиент, принявший оказанные услуги Базовой технической поддержки без замечаний, в том числе путем подтверждения в Учетной системе и/или подписания акта сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки, не вправе после принятия услуг предъявлять претензии в связи с недостатками услуг Базовой технической поддержки. Гарантия на о услуги Базовой технической поддержки и их результат не предоставляется.
- 2.10. Клиент заверяет и гарантирует, что при взаимодействии в рамках Базовой технической поддержки не предоставляет и не будет предоставлять СберТех доступ к персональным данным, размещенным в каких-либо информационных системах Клиента (пользовательские персональные данные), а также к данным, составляющим коммерческую или иную охраняемую законом тайну, к данным ограниченного доступа и к иным данным, утечка или разглашение которых могут привести к негативным последствиям, включая убытки Клиента и третьих лиц. Клиент при предоставлении работникам и/или подрядчикам СберТех доступов к оборудованию и/или системам Клиента или третьих лиц обязан обеспечить техническую невозможность (включая установление технических блокировок и запретов) использования таких доступов для получения вышеуказанных данных. СберТех не несет ответственности за получение и/или разглашение указанной информации в случае нарушения Клиентом условий настоящего пункта.

3. Порядок запроса и условия Базовой технической поддержки.

- 3.1. В течение срока оказания услуг Базовой технической поддержки Клиент при необходимости оказания Базовой технической поддержки заводит запросы в Учетную систему (Запросы на Базовую техническую поддержку):
 - 3.1.1. в случае возникновения Дефектов при использовании Программных продуктов - Запросы на устранение Дефекта;
 - 3.1.2. в случае возникновения Инцидентов при использовании Программных продуктов - Запросы на подключение к Инцидентам.
- 3.2. Инструкция по получению доступа к Учетной системе предоставляется СберТех Клиенту не позднее 1 рабочего дня с даты возникновения у СберТех обязанности по оказанию услуг Базовой технической поддержки, если ранее не была предоставлена.
- 3.3. При формировании Запроса на Базовую техническую поддержку Клиент обязан явно указать в Запросе название и версию Программного продукта и, при необходимости, входящие в нее функциональные подсистемы.
- 3.4. После получения СберТех Запроса на Базовую техническую поддержку, оказание услуг осуществляется в порядке, описанном в разделе «Процесс оказания услуг Базовой технической поддержки».
- 3.5. Течение Срока устранения Дефекта и предоставления Обходного решения приостанавливается на период с момента направления СберТех Клиенту запроса на предоставление информации, необходимой для устранения Дефекта, до момента получения СберТех от Клиента запрошенной информации в полном объеме, а также, в отношении Дефектов, на период с момента получения Клиентом Исправляющего Обновления до направления Клиентом в СберТех посредством Учетной системы итогов тестирования Исправляющего Обновления.
- 3.6. Нарушение сроков совершения действий (шагов), для которых в качестве Ответственного исполнителя указан Клиент, стороны в соответствии со ст.406 Гражданского кодекса Российской Федерации признают просрочкой кредитора. СберТех вправе не приступать к выполнению своих обязательств, а начатое исполнение приостановить до момента совершения действий (шагов), для которых в качестве Ответственного исполнителя указан Клиент.
- 3.7. В рамках Базовой технической поддержки СберТех несет обязательство по подключению к разрешению Инцидентов исключительно в рамках режима реагирования на запросы в Учетную систему и при условии, что Инцидент был вызван Дефектом. В рамках Базовой технической поддержки СберТех несет обязательство по совершению действий, указанных в подразделе «Процесс устранения Дефектов» раздела «Процесс оказания услуг Базовой технической поддержки» только при условии, что по итогам первичного анализа Дефекта и анализа Дефекта установлено и в Учетной системе зарегистрировано, что Дефект подтвержден.
 - 3.7.1. Если по итогам разрешения Инцидента установлено и в Учетной системе зафиксировано, что Инцидент не был вызван Дефектом, действия СберТех по подключению к Инциденту не считаются включенными в стоимость Базовой технической поддержки.
 - 3.7.2. Если по итогам разрешения Инцидента установлено и в Учетной системе зафиксировано, что действия СберТех по подключению к Инциденту совершались полностью или частично за пределами режима реагирования на запросы в Учетную систему, такие действия не считаются включенными в стоимость Базовой технической поддержки.

- 3.7.3. Если по итогам первичного анализа Дефекта и/или анализа Дефекта установлено и в Учетной системе зафиксировано, что нарушение в работе Программного продукта, в связи с которым Клиент направил Запрос на устранение Дефекта, не является Дефектом, действия СберТех, совершенные в связи с поступлением Запроса на устранение Дефекта, включая первичный анализ и анализ, не считаются включенными в стоимость Базовой технической поддержки.
- 3.7.4. Если между сторонами заключен и на дату регистрации запроса в Учетной системе действует договор/спецификация оказания услуг расширенной технической поддержки или консультационных услуг, действия СберТех, указанные в Модуле как не включенные в стоимость Базовой технической поддержки, признаются совершенными в рамках оказания услуг расширенной технической поддержки или консультационных услуг по такому договору/спецификации и подлежат оплате и приемке по правилам, установленным таким договором/спецификацией, при этом Запрос на подключение к Инциденту и/или Запрос на устранение Дефекта, созданный в Учетной системе, признается в таком случае Запросом на расширенную техническую поддержку в рамках договора/спецификации оказания услуг расширенной технической поддержки или Запросом на оказание консультационных услуг в рамках договора оказания консультационных услуг (в зависимости от того, что применимо).
- 3.7.5. Если между сторонами не заключен и на дату регистрации запроса в Учетной системе не действует договор оказания услуг расширенной технической поддержки или консультационных услуг, действия СберТех, указанные в Модуле как не включенные в стоимость Базовой технической поддержки, признаются дополнительно заказанной Клиентом и оказанной СберТех Клиенту по разовому договору услугой и Клиент обязан оплатить СберТех стоимость такой услуги в течение 10 дней с даты получения счета СберТех исходя из тарифа за человеко-час, установленного в СберТех в одностороннем порядке для продажи услуг Расширенной технической поддержки, умноженного на трудозатраты СберТех (в человеко-часах) на оказание такой услуги, зафиксированные в Учетной системе. Запрос на подключение к Инциденту и/или Запрос на устранение Дефекта, созданный в Учетной системе, признается в таком случае офертой Клиента на заключение такого разового договора по цене, определяемой по вышеуказанным правилам, а действия СберТех по оказанию запрошенной услуги – акцептом такой оферты.

4. Предоставление Обновлений.

- 4.1. В течение периода оказания услуг Базовой технической поддержки СберТех обязуется предоставлять Клиенту Релизные Обновления.
- 4.2. Способ и периодичность предоставления Релизных Обновлений определяется Релизной политикой. Прекращение (истечение периода) оказания услуг Базовой технической поддержки влечет прекращение предоставления Релизных Обновлений.
- 4.3. Обновления предоставляются в виде Дистрибутивов. Установка (инсталляция) и настройка всех Обновлений осуществляется силами и за счет Клиента, если иное не будет согласовано сторонами.
- 4.4. Если Клиент не осуществил установку и настройку предоставленных СберТех Обновлений, СберТех не несет ответственность за какие-либо сбои и/или недостатки Программных продуктов и вправе отказаться от оказания услуг Базовой технической поддержки, а равно от оказания любых услуг (в том числе предусмотренных иными договорами, заключенными сторонами) в отношении Программных продуктов, Обновление которых не установлено и не настроено Клиентом на дату регистрации запроса в Учетной системе или, если услуга не предполагает регистрацию запроса в Учетной системе - на дату начала оказания советующей услуги.

- 4.5. Клиент вправе использовать Обновления способами, в объемах и в течение срока, предусмотренных Лицензиями для использования соответствующих Программных продуктов, с момента правомерного получения Обновлений при условии, что совокупное использование Программных продуктов и всех их Обновлений не должно превышать определенный Лицензиями Предельно допустимый объем потребления. Данное право включено в цену Лицензий.
- 4.6. Предоставление Обновлений не влияет, не прерывает и не обновляет течение срока оказания услуг Базовой технической поддержки в отношении Программного продукта, Обновление которого было предоставлено.

5. Порядок сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки.

- 5.1. Положения настоящего раздела не применяются в случае оказания Базовой технической поддержки на основании сертификата.
- 5.2. СберТех в течение 10 дней с даты окончания Отчетного периода передает Клиенту подписанный со своей стороны акт сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки и отчет за истекший Отчетный период.
- 5.3. Данные в акте сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки и в отчете указываются в соответствии с данными, зафиксированными в Учетной системе. Стороны согласовали, заверяют и подтверждают, что в случае споров в отношении количества, качества, сроков и иных показателей фактического оказания услуг Базовой технической поддержки, окончательными и верными данными, подтверждающими такие показатели, являются данные Учетной системы.
- 5.4. Клиент обязан провести проверку, принять надлежащим образом оказанные услуги Базовой технической поддержки, подписать акт сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки и отчет и направить СберТех подписанный акт и отчет в течение 5 дней с даты его получения либо в этот же срок направить СберТех мотивированный обоснованный отказ от подписания.
- 5.5. Во избежание сомнений, какие-либо не зафиксированные Клиентом в Учетной системе замечания к услугам Базовой технической поддержки в отношении Запросов на Базовую техническую поддержку, исполнение которых подтверждено Клиентом в Учетной системе (или подтверждено автоматически в связи с отсутствием ответа Клиента в установленный срок), не могут быть заявлены Клиентом на этапе подписания акта сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки и отчета, а если будут заявлены, не будут считаться мотивированными. Такие замечания не будут признаваться надлежащим основанием для отказа Клиента от подписания акта сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки или отчета.
- 5.6. Если в течение указанного срока Клиент не подпишет акт сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки или отчет и не предоставит СберТех мотивированный обоснованный отказ от подписания, то такой акт и отчет считаются принятыми без оговорок и подписанными Клиентом в дату истечения указанного срока подписания, а услуги Базовой технической поддержки считаются оказанными надлежащим образом и в срок и подлежащими оплате.
- 5.7. При наличии мотивированного отказа Клиента от подписания акта сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки или отчета стороны в течение 5 дней с даты получения СберТех мотивированного отказа согласовывают протокол несоответствий, в котором указываются замечания, а также способы и сроки их устранения.

- 5.8. Замечания по согласованному протоколу несоответствий устраняются СберТех в срок, предусмотренный в протоколе несоответствий.
- 5.9. После устранения СберТех замечаний Клиента процедура подписания акта сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки и отчета повторяется.

6. Ограничения ответственности.

- 6.1. Положения настоящего раздела применяются в случае, если Базовая техническая поддержка оказывается на основании сертификата. Если Базовая техническая поддержка оказывается на основании договора, применяются положения об ограничении ответственности, предусмотренные договором.
- 6.2. Совокупная ответственность СберТех ни в каком случае не может превышать 10% от стоимости сертификата на Базовую техническую поддержку.
- 6.3. Ни в каком случае неполученная прибыль, неполученный доход, нереализованная экономия или выгода, упущенная выгода, в том числе от временного или постоянного полного, или частичного прекращения хозяйственной деятельности, ущерб от утраты данных и информации, а также ущерб, причиненный деловой репутации, в том числе третьих лиц, не возмещаются со стороны СберТех.
- 6.4. При взаимодействии в рамках Базовой технической поддержки Клиент не вправе предоставлять и обязан не предоставлять СберТех доступ к персональным данным, размещенным в каких-либо информационных системах Клиента (пользовательские персональные данные), а также к данным, составляющим коммерческую или иную охраняемую законом тайну, к данным ограниченного доступа и к иным данным, утечка или разглашение которых могут привести к негативным последствиям, включая убытки Клиента и третьих лиц. Клиент при предоставлении работникам и/или подрядчикам СберТех доступов в помещения, к оборудованию и/или системам Клиента или третьих лиц обязан обеспечить техническую невозможность (включая установление технических блокировок и запретов) использования таких доступов для получения вышеуказанных данных. СберТех не несет ответственности за получение и/или разглашение указанной информации в случае нарушения Клиентом условий настоящего пункта.

Процесс оказания услуг Базовой технической поддержки.

1. Процесс устранения Дефектов.

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
1.	Регистрация Дефекта	Клиент либо СберТех по итогам разрешения Инцидента	Регистрирует Дефект в Учетной системе.	Запрос на устранение Дефекта в Учетной системе.	Дефект зарегистрирован Тип: Дефект	Учетная система
2.	Первичный анализ поступившего Дефекта	СберТех	Анализирует полноту информации, предоставленной в Запросе на устранение Дефекта. Возможен один из вариантов: 1) Требуется уточнение (переход к шагу 3); 2) Уточнение не требуется (переход к шагу 4). 3) Уточнение не требуется, дефект не подтвержден (переход к шагу 16).	Дефект зарегистрирован	Требуется уточнение Или Дефект не подтвержден.	Учетная система

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
3.	Предоставление необходимой информации	Клиент	Дополняет Запрос на устранение Дефекта необходимой информацией и возвращает его в статус «В работу» в течение 5 Рабочих дней. При невыполнении Клиентом указанного действия в течение указанного срока Запрос на устранение Дефекта автоматически закрывается и считается исполненным СберТех.	Запрос на устранение Дефекта	Информация предоставлена	Учетная система
4.	Назначение задачи на команду разработки	СберТех	Переводит заявку в статус «В работе» и назначает Запрос на устранение Дефекта на конкретную команду разработки / разработчика СберТех	Запрос на устранение Дефекта	Запрос на устранение Дефекта назначен на команду разработки / разработчика СберТех	Проектная область команды разработки
5.	Анализ Дефекта	СберТех	Анализирует полноту информации, предоставленной в Запросе на устранение Дефекта. Возможен один из вариантов: 1) Требуется уточнение (переход к шагу 6); 2) Уточнение не требуется (переход к шагу 7 или 8).	Запрос на устранение Дефекта назначен на команду разработки / разработчика СберТех	Требуется уточнение Или Дефект не подтвержден.	Запрос на устранение Дефекта назначен на исполнение

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
			<p>3) Уточнение не требуется, дефект не подтвержден (переход к шагу 16).</p> <p>Если приоритет не соответствует Критериям приоритизации Дефектов и Инцидентов, СберТех вправе в одностороннем порядке изменить приоритет в Учетной системе на соответствующий.</p>			
6.	Предоставление необходимой информации	Клиент	<p>Дополняет Запрос на устранение Дефекта необходимой информацией и направляет его повторно в адрес СберТех в течение 5 Рабочих дней. При невыполнении Клиентом указанного действия в течение указанного срока Запрос на устранение Дефекта автоматически закрывается и считается исполненным СберТех.</p>	Запрос на устранение Дефекта направлен	Информация предоставлена	Учетная система
7.	Уведомление о назначении приоритета Дефекта	СберТех	Уведомляет Клиента о назначенном приоритете Дефекта	Дефект	Уведомление о приоритете Дефекта направлено	Учетная система
8.	Фиксация сроков исправления Дефекта	СберТех	Фиксирует в Запросе на Базовую техническую поддержку время устранения Дефекта, не превышающее время, установленное уровнем оказания	Уведомление о приоритете Дефекта направлено	Срок зафиксирован	Учетная система

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
			услуг Базовой технической поддержки.			
9.	Устранение Дефекта	СберТех	Производит необходимые действия по устранению Дефекта	Срок зафиксирован	Действия по устранению Дефекта произведены	–
10.	Проведение интеграционно-функциональное тестирование без потребителя	СберТех	Проводит интеграционно-функциональное тестирование без потребителя	Действия по устранению Дефекта произведены	Интеграционно-функциональное тестирование проведено	–
11.	Поставка Исправляющего Обновления Клиенту	СберТех	Осуществляет передачу Клиенту Дистрибутива Исправляющего Обновления	Дистрибутив Исправляющего Обновления	Исправляющее Обновление передано Клиенту	–
12.	Перевод Запроса на устранение Дефекта в статус «Проверка Клиентом»	СберТех	По факту поставки Исправляющего Обновления Клиенту, переводит Запрос на устранение Дефекта в статус «Проверка Клиентом»	Исправляющее Обновление поставлено Клиенту	Статус Запрос на устранение Дефекта изменен	Учетная система
13.	Получение и тестирование Исправляющего Обновления	Клиент	Получает Исправляющее Обновление и производит его тестирование в течение 5 Рабочих дней. Возможен один из вариантов: 1) Дефект не воспроизводится (переход к шагу 14)	Исправляющее Обновление поставлено Клиенту	Исправляющее Обновление протестировано	Учетная система

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
			<p>2) Дефект воспроизводится (возврат к шагу 5)</p> <p>Примечание: В случае воспроизведения Дефекта уровень оказания услуг Базовой технической поддержки по нему не обнуляется.</p> <p>При невыполнении Клиентом вышеуказанных действий в течение указанного срока Запрос на устранение Дефекта автоматически закрывается и считается исполненным СберТех.</p>			
14.	Подтверждение исправления Дефекта	Клиент	Подтверждает устранение Дефекта в течение 5 Рабочих дней. При невыполнении Клиентом указанного действия в течение указанного срока Запрос на устранение Дефекта автоматически закрывается и считается исполненным СберТех.	Исправляющее Обновление протестировано	Исправление Дефекта подтверждено	Учетная система
15.	Подтверждение закрытия Дефекта	Клиент	Подтверждает отсутствие Дефекта в течение 5 Рабочих дней. При невыполнении Клиентом указанного действия в течение указанного срока Запрос на устранение Дефекта автоматически	Исправление Дефекта подтверждено	Отсутствие Дефекта подтверждено	Учетная система

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
			закрывается и считается исполненным СберТех.			
16.	Фиксация трудозатрат по не подтвержденному Запросу на устранение Дефекта	СберТех	<p>При не подтверждении Дефекта:</p> <p>А) фиксирует в Учетной системе трудозатраты на выполнение действий в связи с рассмотрением Запроса на устранение Дефекта; и</p> <p>Б) при наличии между сторонами договора на расширенную техническую поддержку или консультационные услуги заводит (изменяет статус) Запрос на расширенную техническую поддержку (тип: Расширенная техническая поддержка) или Запрос на консультационные услуги (тип: Консультация); или</p> <p>В) при отсутствии между сторонами договора на расширенную техническую поддержку заводит Запрос (изменяет статус Запроса) на дополнительную услугу (тип: Дополнительная услуга).</p>	Дефект не подтвержден.	<p>А) Трудозатраты зафиксированы;</p> <p>Б) При наличии договора на расширенную техническую поддержку или консультационные услуги: запрос на расширенную техническую поддержку или запрос на консультацию заведен;</p> <p>В) При отсутствии договора на расширенную техническую поддержку или консультационные услуги: Запрос на дополнительную услугу заведен.</p>	Учетная система

2. Процесс подключения к разрешению Инцидентов, вызванных Дефектами.

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
1.	Направление. к дежурным	Клиент	В случае возникновения Инцидента подключает СберТех к разбору Инцидента путем создания запроса в Учетной системе.	Запрос на подключение к Инциденту	Запрос на подключение отправлен	Учетная система
2.	Проведение ТКС с командой СберТех	Клиент	Клиент организывает ТКС со СберТех, звонит по единому номеру СберТех в дежурную смену и передает данные для подключения к ТКС.	Запрос на подключение отправлен	ТКС организована	-
3.	Предоставление решения проблемы	СберТех	В ходе ТКС предоставляет Клиенту решение проблемы или Обходное решение.	ТКС организована	Решение предоставлено	-
4.	Заведение Запроса и фиксация типа Инцидента по факту решения проблемы	СберТех	А) По факту устранения проблемы: - при подтверждении Дефекта: заводит Запрос на Базовую техническую поддержку (тип: Дефект), при этом если подключение к Инциденту осуществлялось полностью или частично за рамками режима реагирования на запросы в Учетную систему, фиксирует в Учетной системе трудозатраты на совершение таких действий, либо	Решение предоставлено	Запрос заведен	Учетная система

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
			- при не подтверждении Дефекта заводит Запрос на расширенную техническую поддержку или консультационные услуги при наличии между сторонами соответствующего действующего договора (тип: Расширенная техническая поддержка или Консультация) и фиксирует в Учетной системе трудозатраты на выполнение действий по подключению к Инциденту, либо при отсутствии между сторонами договора на расширенную техническую поддержку или консультационные услуги заводит Запрос (изменяет статус Запроса) на дополнительную услугу (тип: Дополнительная услуга).			
5.	Учет и контроль Инцидента	СберТех	Учитывает решенный Инцидент в статистике и закрывает его.	Запрос заведен	Запрос закрыт	-

3. Критерии приоритизации Дефектов и Инцидентов.

3.1. Критерии приоритизации Дефектов:

Приоритет Дефекта	Описание
Критический	<p>Дефект в Программном продукте, вызывающий повреждение или разрушение операционной системы.</p> <p>Дефект в Программном продукте, вызывающий повреждение структуры базы данных или потерю данных в определенных таблицах.</p> <p>Дефект в Программном продукте, делающий Программный продукт нерабочей.</p> <p>Дефект в Программном продукте, вызывающий зависание Программного продукта или компьютера, а также вызывающий критическую ошибку операционной системы.</p> <p>Дефект в Программном продукте, в результате проявления которого, невозможно дальнейшее использование основных функциональных возможностей Программного продукта.</p>
Высокий	Дефект в Программном продукте, проявляющийся часто, не имеющий четкой последовательности действий к нему приводящей, не вызывающий эффектов, описанных в пункте выше, после проявления которого, затруднено дальнейшее использование какой-либо функциональности
Средний	Дефект в Программном продукте, вызывающий появление неправильных сообщений или отсутствие требуемых
Низкий	Другие Дефекты в Программном продукте

3.2. Критерии приоритизации Инцидентов, вызванных Дефектами.

Приоритет Инцидента (в зависимости от степени влияния на бизнес)	Описание
Критический	Клиент полностью или существенно не может продолжать работу с Программным продуктом. Нет обходного решения.
Важный	Важная функциональность Программного продукта недоступна. Клиент может продолжать работать, но производительность существенно снижена.

Приоритет Инцидента (в зависимости от степени влияния на бизнес)	Описание
Высокий	Важная функциональность Программного продукта недоступна, однако доступно обходное решение; или не критическая функциональность Программного продукта недоступна. Производительность Клиента не существенно понижена.
Средний	Нет влияния на бизнес – уточнение документации или прочий запрос.

Форма акта сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки (не применяется при оказании Базовой технической поддержки на основании сертификата)

**Акт сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки
к договору № ____ от _____**

г. Москва «__» _____ 20__ г.

Акционерное общество «Сбербанк – Технологии» (АО «СберТех»), именуемое в дальнейшем «СберТех», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и

_____, именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны,

подписали настоящий Акт сдачи-приемки услуг Базовой технической поддержки к договору, о нижеследующем:

В _____ (Отчетный период) СберТех оказал услуги Базовой технической поддержки Программных продуктов (их версий в соответствии с Релизной политикой), а Клиент принял оказанные услуги Базовой технической поддержки.

№	Наименование Программного продукта	Стенд	Стоимость услуг Базовой технической поддержки, без НДС, руб.	НДС, руб.	Стоимость услуг Базовой технической поддержки с НДС, руб.
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

Претензии Сторон: _____.

Подписи представителей Сторон:

От СберТех:

_____ / _____

подпись
М.П.

От Клиента:

_____ / _____

подпись
М.П.

Форма отчета об оказанных услугах Базовой технической поддержки поддержки (не применяется при оказании Базовой технической поддержки на основании сертификата)

Отчет об оказанных услугах Базовой технической поддержки

за _____ (Отчетный период)

к договору № _____ от _____

г. Москва

«___» _____ 20___ г.

№	Название	Тема	Тип заявки	Приоритет	Программный продукт	Версия Программного продукта	Статус	Версия исправления	Дата создания	Дата решения	Просрочен по реакции	Просрочен