

Модуль «Расширенная техническая поддержка»

Настоящий Модуль определяет условия оказания СберТех Клиенту услуг Расширенной 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. **Документация** – эксплуатационная документация в отношении Программного продукта, размещенная на сайте в сети Интернет <https://sbertech.ru>, за исключением Программных продуктов, обладателем 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.

- 1.4. **Инцидент** – незапланированное прерывание или снижение качества (включая доступность и производительность) осуществления операций посредством Программного продукта на аппаратных средствах Клиента.
- 1.5. **Обходное решение** – способ существенного уменьшения или устранения влияния Инцидента, для которого в текущий момент времени не доступно полное разрешение.
- 1.6. **Тариф** – определяемая в спецификации за один человеко-час, один человеко-день или за иную единицу измерения объема услуг Расширенной технической поддержки стоимость оказания услуг Расширенной технической поддержки. Для целей договора 1 человеко-день признается равным 8 человеко-часам.

2. Общие положения.

- 2.1. Услуги Расширенной технической поддержки оказываются исключительно в отношении вопросов, связанных с Программными продуктами, указанными в спецификации на услуги Расширенной технической поддержки, и их версиями (если версии указаны в спецификации) и только в составе услуг, определенных в спецификации. При этом услуги Расширенной технической поддержки ограничены предоставлением информации, СберТех не выполняет и не принимает обязательств выполнять какие-либо действия непосредственно с Программными продуктами.
- 2.2. Сроки оказания услуг Расширенной технической поддержки исчисляются исключительно в соответствии с определенным в спецификации режимом оказания услуг Расширенной технической поддержки.
- 2.3. Услуги Расширенной технической поддержки оказываются дистанционно. Возможность оказания услуг с присутствием специалистов СберТех в офисе Клиента может быть согласована сторонами дополнительно.
- 2.4. Клиент обязан предоставлять всю информацию и доступы, в том числе удаленный доступ, необходимые для оказания услуг. 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 услуги, для целей которых такая информация была запрошена, а начатое оказание услуг приостановить, что не влечет какой-либо ответственности для СберТех. В указанном случае течение срока выполнения действий по оказанию услуг приостанавливается до момента получения СберТех всей необходимой информации и доступов.
- 2.5. Клиент несет ответственность за содержание информации, предоставленной в адрес СберТех для оказания услуг, в том числе за ее достоверность и правомерность ее распространения.
- 2.6. В случае если значения параметров конфигурации Программных продуктов отличаются от рекомендованной производителем/правообладателем/импортером/дистрибьютором, СберТех не несет ответственности за исполнение обязательств по оказанию услуг Расширенной технической поддержки в отношении соответствующего Программного продукта.
- 2.7. СберТех вправе без дополнительного согласования Клиента привлекать для оказания услуг третьих лиц, оставаясь ответственным перед Клиентом за их действия как за свои собственные.

3. Порядок запроса и условия оказания услуг Расширенной технической поддержки.

- 3.1. В течение периода оказания услуг Расширенной технической поддержки Клиент при необходимости получения услуг заводит запросы в Учетную систему (Запросы на Расширенную техническую поддержку).
- 3.2. Инструкция по получению доступа к Учетной системе предоставляется СберТех Клиенту не позднее 1 рабочего дня с даты возникновения обязательств по оказанию услуг Расширенной технической поддержки, если доступ не предоставлялся ранее.
- 3.3. При формировании Запроса на услуги Расширенной технической поддержки 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 услуги Расширенной технической поддержки, согласование условий оказания услуг и оказание услуг осуществляется в порядке, описанном в разделе «Процесс оказания услуг Расширенной технической поддержки».
- 3.5. Обязанность СберТех по оказанию услуг Расширенной технической поддержки по конкретному Запросу возникает с момента согласования сторонами в Учетной системе срока оказания услуги по такому Запросу. Во избежание сомнений, СберТех вправе отказаться от принятия Запроса на услуги Расширенной технической поддержки в случае отсутствия у СберТех необходимых ресурсов и/или компетенций для оказания запрошенной Услуги.
- 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.

4. Порядок сдачи-приемки услуг Расширенной технической поддержки.

- 4.1. СберТех в течение 10 дней с даты окончания Отчетного периода передает Клиенту подписанный со своей стороны акт сдачи-приемки услуг Расширенной технической поддержки и отчет за истекший Отчетный период.
- 4.2. СберТех вправе до завершения Отчетного периода сформировать и направить Клиенту акт сдачи-приемки услуг Расширенной технической поддержки за любой период, истекший с даты подписания предшествующего акта сдачи-приемки услуг Расширенной технической поддержки, отразив в нем услуги, оказанные за такой период, и отчет. После подписания такого акта услуги Расширенной технической поддержки, отраженные в нем, не подлежат включению в последующие акты, а если в Отчетном периоде не будут оказаны какие-либо иные услуги Расширенной технической поддержки, акт сдачи-приемки услуг Расширенной технической поддержки за такой Отчетный период не формируется и не подписывается.
- 4.3. Данные в акте сдачи-приемки услуг Расширенной технической поддержки и в отчете указываются в соответствии с данными, зафиксированными в Учетной системе. В акт и отчет включаются данные о Запросах, закрытых в Учетной системе на дату составления отчета. Стороны согласовали, заверяют и подтверждают, что в случае споров в отношении количества, качества, сроков, затраченного времени и иных показателей фактического оказания услуг, окончательными и верными данными, подтверждающими такие показатели, являются данные Учетной системы.

- 4.4. Клиент обязан провести проверку, принять надлежащим образом оказанные услуги Расширенной технической поддержки, подписать акт сдачи-приемки услуг Расширенной 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.
- 4.5. Во избежание сомнений, какие-либо не зафиксированные Клиентом в Учетной системе замечания к услугам в отношении соответствующих Запросов на услуги Расширенной технической поддержки, 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 Расширенной 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 Расширенной технической поддержки или отчета.
- 4.6. Если в течение вышеуказанного срока Клиент не подпишет акт сдачи-приемки услуг Расширенной 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 Расширенной технической поддержки считаются оказанными надлежащим образом и в срок и подлежащими оплате.
- 4.7. При наличии мотивированного отказа Клиента от подписания акта сдачи-приемки услуг Расширенной 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.
- 4.8. Замечания по согласованному протоколу несоответствий устраняются СберТех в срок, предусмотренный в протоколе несоответствий.
- 4.9. После устранения СберТех замечаний Клиента процедура подписания акта сдачи-приемки услуг Расширенной технической поддержки и отчета повторяется.
- 4.10. Клиент, принявший оказанные услуги Расширенной технической поддержки без замечаний, в том числе путем подтверждения в Учетной системе и/или подписания акта акт сдачи-приемки услуг Расширенной технической поддержки, не вправе после принятия услуг предъявлять претензии в связи с недостатками услуг Расширенной технической поддержки. Гарантия на о услуги Расширенной технической поддержки и их результат не предоставляется.
- 4.11. Все риски, связанные с применением данных, сведений и рекомендаций, полученных от СберТех, несет исключительно Клиент. СберТех не несет ответственности за последствия применения Клиентом данных, сведений и рекомендаций, предоставленных в рамках оказания услуг Расширенной технической поддержки.

5. Ответственность сторон.

- 5.1. В случае нарушения срока оказания услуг Расширенной технической поддержки, согласованного в Учетной системе, СберТех обязуется выплатить Клиенту неустойку в размере 0,1 % (одна десятая процента) от стоимости услуг Расширенной технической поддержки, в отношении которых наступила просрочка, за каждый календарный день просрочки, но не более 10 % (десяти процентов) от этой стоимости.

Процесс оказания услуг Расширенной технической поддержки.

1. Процесс оказания услуг Расширенной технической поддержки.

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Способ связи
1.	Регистрация Запроса на услуги Расширенной технической поддержки (Запрос)	Клиент	Регистрирует Запрос	Запрос в учетной системе	Запрос зарегистрирован Тип: Запрос на услуги Расширенной ТП	Учетная система
2.	Первичный анализ поступившего Запроса	СберТех	Анализирует полноту информации, предоставленной в Запросе. Возможен один из вариантов: 1) Требуется уточнение (переход к шагу 3); 2) Уточнение не требуется (переход к шагу 4).	Запрос зарегистрирован	Требуется уточнение	Учетная система
3.	Предоставление необходимой информации	Клиент	Дополняет Запрос необходимой информацией и возвращает его в статус «В работу» в течение 5 Рабочих дней. При невыполнении Клиентом указанного действия в течение указанного срока Запрос автоматически закрывается и считается исполненным СберТех, при этом СберТех указывает время, затраченное на первичный анализ запроса, в Учетной системе самостоятельно и эти	Запрос направлен	Информация предоставлена	Учетная система

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Способ связи
			данные принимаются сторонами как достоверные для целей расчета стоимости оказанных услуг.			
4.	Назначение исполнителя и срока	СберТех	Переводит заявку в статус «В работе», назначает Запрос на конкретного исполнителя со стороны СберТех и указывает срок оказания услуги («due date»)	Запрос	Запрос назначен на исполнителя и назначена «due date»	Учетная система
5.	Согласование срока	Клиент	Оценивает срок оказания услуг, указанный в поле «due date». Возможен один из вариантов: 1) Подтверждает срок. С этого момента срок оказания услуги по Запросу признается согласованным сторонами (переход к шагу 6); 2) Направляет Запрос на пересмотр срока (переход к шагу 4)	Запрос назначен на исполнителя и указана «due date»	Запрос назначен на исполнителя и «due date» подтвержден Клиентом или требуется пересмотр срока.	Учетная система
6.	Оказание услуги Расширенной технической поддержки по Запросу	СберТех	Оказывает Клиенту запрошенную услугу Расширенной технической поддержки	Запрос назначен на исполнителя и «due date» подтвержден Клиентом.	Услуга предоставлена	Телефонная связь, СберМитап, Jazz, email или Учетная система
7.	Фиксация затраченного времени	СберТех	Фиксирует в Учетной системе затраченное на оказание услуги время.	Услуга предоставлена	Затраченное время зафиксировано	Учетная система

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Способ связи
8.	Подтверждение оказания услуги и затраченного времени	Клиент	<p>Подтверждает в учетной системе факт оказания услуги и затраченное время или отказывает в подтверждении с указанием недостатков в течение 3-х дней.</p> <p>Возможен один из вариантов:</p> <p>1) Подтвержден факт оказания услуги и затраченное время, Запрос закрыт. С этого момента:</p> <ul style="list-style-type: none"> - услуга по Запросу признается оказанной в полном объеме, надлежащим образом и в срок; - результат оказания услуги (если применимо) признается полученным Клиентом в полном объеме; - зафиксированное в Учетной системе время является действительным признанным сторонами временем, затраченным на оказание услуги по Запросу, и применяется для расчета стоимости услуги; - Клиент отказывается от заявления претензий в отношении оказанной по Запросу услуги, ее качества, сроков оказания, а также от возражений относительно указанного в Учетной системе времени, затраченного на оказание услуги. <p>2) Направляет замечания к оказанной услуге и предложения по устранению замечаний (переход к шагу 4)</p>	<p>Услуга предоставлена</p> <p>Затраченное время зафиксировано</p>	<p>Оказание услуги подтверждено</p> <p>или</p> <p>Направлены замечания к оказанной услуге и предложения по устранению замечаний</p>	Учетная система

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Способ связи
			Если Клиент в указанный срок не подтвердит оказание услуги и затраченное время и при этом не направит замечания и предложения по их устранению, Запрос автоматически закрывается, при этом факт оказания услуги и затраченное время признаются подтвержденными Клиентом без возражений.			

2. Процесс оказания услуги устранения Инцидентов, не связанных с 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, не связанного с Дефектом, подключает СберТех к разбору такого 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	-

№ 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 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: - если в ходе устранения Инцидента выяснилось, что Инцидент вызван Дефектом, заводит Запрос на Базовую техническую поддержку (тип: Дефект) - при отсутствии Дефекта фиксирует в Учетной системе трудозатраты на выполнение действий на устранение Инцидента, вызванного Дефектом.	Решение предоставлено	Запрос заведен	Учетная система
5.	Подтверждение оказания услуги и затраченного времени	Клиент	Подтверждает в учетной системе факт оказания услуги и затраченное время или отказывает в подтверждении с указанием недостатков в течение 3-х дней. Возможен один из вариантов: 1) Подтвержден факт оказания услуги и затраченное время, Запрос закрыт. С этого момента:	Услуга предоставлена Затраченное время зафиксировано	Оказание услуги подтверждено или Направлены замечания к оказанной услуге и предложения по устранению замечаний	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>- услуга по Запросу признается оказанной в полном объеме, надлежащим образом и в срок;</p> <p>- результат оказания услуги (если применимо) признается полученным Клиентом в полном объеме;</p> <p>- зафиксированное в Учетной системе время является действительным признанным сторонами временем, затраченным на оказание услуги по Запросу, и применяется для расчета стоимости услуги;</p> <p>- Клиент отказывается от заявления претензий в отношении оказанной по Запросу услуги, ее качества, сроков оказания, а также от возражений относительно указанного в Учетной системе времени, затраченного на оказание услуги.</p> <p>2) Направляет замечания к оказанной услуге и предложения по устранению замечаний (переход к шагу 2)</p>			

№ 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>Если Клиент в указанный срок не подтвердит оказание услуги и затраченное время и при этом не направит замечания и предложения по их устранению, Запрос автоматически закрывается, при этом факт оказания услуги и затраченное время признаются подтвержденными Клиентом без возражений.</p>			

Форма акта сдачи-приемки услуг Расширенной технической поддержки**Акт сдачи-приемки услуг Расширенной 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 Расширенной технической поддержки к договору, о нижеследующем:

В период с _____ по _____ СберТех оказал в соответствии с Запросами Клиента услуги Расширенной технической поддержки, а Клиент принял оказанные услуги.

Объем оказанных услуг за указанный в Акте период составил _____¹ человеко-часов, из которых _____² человеко-часов - в Рабочее время и _____³ человеко-часов – не в Рабочее время⁴.

Стоимость услуг Расширенной технической поддержки за период, указанный в Акте, рассчитанная в соответствии с Тарифами, составляет _____ (_____) ⁵ рублей, включая НДС (20 %) в размере _____ (_____) ⁶ рублей.

Акт сдачи-приемки услуг услуг Расширенной технической поддержки является основанием для финансовых расчетов между сторонами.

Претензии Сторон: _____⁷.

Подписи представителей Сторон:**От СберТех:**

/ _____
подпись
М.П.

От Клиента:

/ _____
подпись
М.П.

¹ Указать общий объем потраченных человеко-часов цифрами и прописью.

² Указать объем использованных человеко-часов в Рабочее время цифрами и прописью.

³ Указать объем использованных человеко-часов не в Рабочее время цифрами и прописью.

⁴ Если Тарифы не предусматривают разделение на Рабочее время и не Рабочее время, удалить часть абзаца начиная со слов «, из которых...».

⁵ Указать сумму цифрами и прописью.

⁶ Указать размер НДС цифрами и прописью.

⁷ В случае наличия претензий Сторон – указать соответствующие претензии.

В случае отсутствия претензий Сторон – указать: «отсутствуют».

Форма отчета об оказанных услугах Расширенной технической поддержки**Отчет об оказанных услугах Расширенной технической поддержки**

за период _____

к договору № _____ от _____

г. Москва

« ____ » _____ 20 ____ г.

№	Название	Тема	Тип заявки	Программный продукт	Версия Программного продукта	Статус	Трудозатраты в Рабочее время, человеко-часов	Трудозатраты не в Рабочее время, человеко-часов ⁸	Дата создания	Дата закрытия

⁸ Если Тарифы не предусматривают разделение на Рабочее время и не Рабочее время, соответствующие столбцы объединить под единым названием «Трудозатраты, человеко-часов».