

Модуль «Сервисная поддержка»

Настоящий Модуль определяет общие условия Сервисной поддержки.

1. Общие положения.

- 1.1. Сервисная поддержка осуществляется исключительно в отношении услуг Доступа, которые СберТех оказывает Клиенту, и предоставляется исключительно по запросам Авторизованных пользователей.
- 1.2. Сервисная поддержка оказывается исключительно в Рабочее время. Исчисление сроков совершения СберТех любых действий в рамках Сервисной поддержки осуществляется только в Рабочее время (в рабочих днях, часах и минутах).
- 1.3. Клиент обязан предоставлять всю информацию, необходимую для осуществления Сервисной поддержки. Перечень необходимой информации определяется в рабочем порядке и передается СберТех Клиенту. В любом случае непредставления Клиентом запрошенной СберТех информации СберТех вправе не осуществлять Сервисную поддержку, для целей которой такая информация была запрошена, а начатое осуществление Сервисной поддержки приостановить, что не влечет какой-либо ответственности для СберТех. В указанном случае течение срока выполнения действий по Сервисной поддержке приостанавливается до момента получения СберТех всей необходимой информации и доступов.
- 1.4. Клиент несет ответственность за содержание информации, предоставленной в адрес СберТех для осуществления Сервисной поддержки, в том числе за ее достоверность и правомерность ее распространения.
- 1.5. СберТех не несет ответственность за исполнение обязательств по Сервисной поддержке, если Инцидент или Дефект возник прямо или косвенно в силу любой из следующих причин:
 - 1.5.1. Ненадлежащее функционирование виртуальной инфраструктуры вычислительных средств, предоставляемых Клиенту со стороны его контрагентов;
 - 1.5.2. Несоответствие программного и аппаратного окружения Авторизованных пользователей минимальным требованиям, указанным в договоре и/или непосредственно в Сервисе;
 - 1.5.3. Нарушение Правил Авторизованными пользователями или любыми иными лицами на стороне Клиента;
 - 1.5.4. Совершение Авторизованными пользователями или любыми иными лицами на стороне Клиента действий, не предусмотренных Функциональностью, а равно действий, направленных на или повлекших причинение вреда Сервису и/или нарушения в работе Сервиса;
 - 1.5.5. Воздействие на Сервис вредоносного программного обеспечения и/или деструктивного траффика;
 - 1.5.6. Любые перебои или снижение качества интернет-соединения, за исключением перебоев и снижения качества интернет-соединения на стороне поставщика услуг связи СберТех;

- 1.5.7. Использование Клиентом продукта или услуги, предоставляемой не СберТех;
- 1.5.8. Нарушения в работе каких-либо сервисов или веб-служб третьих лиц, необходимых для работы Сервиса или осуществления Доступа, или доступ к которым осуществляется через Сервис;
- 1.5.9. Причины, находящиеся вне контроля СберТех (например, непредсказуемые события, которые нельзя было предотвратить).
- 1.6. Не являются Инцидентом или Дефектом некорректные действия Авторизованного пользователя, повлекшие блокировку Учетной записи Авторизованного пользователя и/или ограничение его возможностей для использования Сервиса, включая случаи некорректной смены пароля, неоднократного ввода неправильных Регистрационных данных, утрата Авторизованным пользователем Регистрационных данных и иные подобные случаи.

2. Порядок запроса и условия Сервисной поддержки.

- 2.1. В течение срока оказания услуг Доступа Клиент при возникновении необходимости в Сервисной поддержке обязуется заводить запросы в Учетную систему (Запрос на Сервисную поддержку):
 - 2.1.1. В случае возникновения Инцидента - Запрос на устранение Инцидента;
 - 2.1.2. В случае возникновения Дефекта – Запрос на устранение Дефекта.
- 2.2. Инструкция по получению доступа к Учетной системе предоставляется СберТех Клиенту не позднее 1 рабочего дня с даты подписания спецификации в отношении услуг Доступа.
- 2.3. Сервисная поддержка осуществляется после получения запроса от Клиента в соответствии с условиями, описанными в разделе «Процесс Сервисной поддержки».
- 2.4. Исчисление времени реакции на поступивший запрос и времени устранения Инцидента и Дефекта приостанавливается в каждом случае направления СберТех Клиенту запроса на предоставление информации об Инциденте или Дефекте или в связи с ними - с момента направления такого запроса до момента получения СберТех от Клиента запрошенной информации и необходимых исчерпывающих сведений об Инциденте или Дефекте в полном объеме, а равно в каждом случае направления СберТех Клиенту результата запроса для рассмотрения Клиентом – с момента направления результата до получения СберТех от Клиента исчерпывающих сведений о результате проверки.
- 2.5. 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.
- 2.6. Стороны согласовали, что режим реагирования на запросы, критерии приоритизации Инцидентов и Дефектов, сроки реакции и устранения Инцидентов и Дефектов указываются информационно. Недоступность Сервиса в связи с Инцидентами и Дефектами и последствия такой недоступности, включая ответственность СберТех, регулируется условиями договора об Уровне доступности, правилах и порядке его расчета и ответственности за его нарушение. СберТех несет ответственность за нарушение режима реагирования, сроков реакции и

устранения Инцидентов и Дефектов исключительно в случае, если это повлекло нарушение Уровня доступности, и только в объеме, установленном условиями договора об Уровне доступности, правилах и порядке его расчета и ответственности за его нарушение.

2.7. Инцидент признается устраненным в момент наступления любого (наиболее раннего) из следующих событий:

2.7.1. Восстановлен Доступ ко всей или существенной части Функциональности; или

2.7.2. СберТех Клиенту предоставлено решение, позволяющее полностью или в существенной части устранить или снизить влияние Инцидента на совершение операций с Сервисом (обходное решение).

2.8. Дефект признается устраненным в момент наступления любого (наиболее раннего) из следующих событий:

2.8.1. Восстановлено выполнение функционала Сервиса, в отношении которой Клиентом заявлен Дефект, в соответствии с договором и документацией Сервиса; или

2.8.2. СберТех Клиенту предоставлено решение, позволяющее полностью или в существенной части устранить или снизить влияние Дефекта на совершение операций с Сервисом (обходное решение).

2.9. В рамках Сервисной поддержки СберТех:

выполняет действия по устранению Инцидентов исключительно при условии, что Инцидент возник по вине СберТех; и

выполняет действия по устранению Дефектов только при условии, что по итогам первичного анализа Дефекта и анализа Дефекта установлено и в Учетной системе зарегистрировано, что Дефект подтвержден.

2.9.1. Если в рамках реагирования на Запрос на устранение Инцидента установлено и в Учетной системе зафиксировано, что Инцидент возник не по вине СберТех или Инцидент не подтвержден, действия СберТех по реагированию на Запрос на устранение Инцидента не считаются включенными в Сервисную поддержку и стоимость услуг Доступа.

2.9.2. Если по итогам первичного анализа Дефекта и/или анализа Дефекта установлено и в Учетной системе зафиксировано, что Дефект не подтвержден, действия СберТех, совершенные в связи с поступлением Запроса на устранение Дефекта, включая первичный анализ и анализ, не считаются включенными в Сервисную поддержку и стоимость услуг Доступа.

2.9.3. Если между сторонами заключен и на дату регистрации запроса в Учетной системе действует договор/спецификация на оказание консультационных услуг, действия СберТех, указанные в Модуле как не включенные в Сервисную поддержку и стоимость услуг Доступа, признаются совершенными в рамках оказания 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 консультацию в рамках договора/спецификации на оказание консультационных услуг.

2.9.4. Если между сторонами не заключен и на дату регистрации запроса в Учетной системе не действует договор/спецификация на оказание консультационных услуг, действия СберТех, указанные в Модуле как не включенные в Сервисную поддержку и стоимость услуг Доступа, признаются дополнительно оказанной

СберТех Клиенту в рамках настоящего договора консультационной 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 консультационных услуг, умноженного на трудозатраты СберТех (в человеко-часах) на оказание такой услуги, зафиксированные в Учетной системе. Запрос на устранение Инцидента и/или Запрос на устранение Дефекта, созданный в Учетной системе, признается в таком случае запросом на оказание дополнительной услуги в рамках текущего договора. Запрос на устранение Инцидента и/или Запрос на устранение Дефекта, созданный в Учетной системе, признается в таком случае запросом на оказание дополнительной консультационной услуги в рамках текущего договора.

Процесс Сервисной поддержки.

1. Процесс регистрации и обработки Инцидентов.

№	Процесс/Задача	Ответственный исполнитель	Описание шага/этапа	Информация/ Документы на входе	Информация/ Документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
1.	Формирование запроса	Клиент	Формирует запрос категории Запрос на устранение Инцидента в Учетной системе. Клиент при направлении запроса обязан обозначить первоначальный приоритет Инцидента.	Наступление Инцидента	Запрос категории: Запрос на устранение Инцидента Тип: Task	Учетная система

№	Процесс/Задача	Ответственный исполнитель	Описание шага/этапа	Информация/ Документы на входе	Информация/ Документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
2.	Первичный анализ поступившего запроса	СберТех	<p>Анализирует полноту информации, предоставленной в запросе.</p> <p>Возможен один из вариантов:</p> <p>1) Требуется уточнение (переход к шагу 3);</p> <p>2) Уточнение не требуется (переход к шагу 4).</p> <p>3) Установлено, отсутствие Инцидента или возникновение Инцидента по причинам, за которые СберТех не отвечает (переход к шагу 9)</p> <p>Если по результатам первичного анализа установлено, что приоритет Инцидента определен неверно, СберТех вправе изменить приоритет Инцидента.</p>	Запрос категории: Запрос на устранение Инцидента	Требуется уточнение или Не требуется уточнение или Инцидент не подтвержден	Учетная система
3.	Предоставление необходимой информации	Клиент	<p>Дополняет Запрос необходимой информацией и возвращает его СберТех в течение 5 дней. При невыполнении Клиентом указанного действия в течение указанного срока Запрос автоматически закрывается и считается исполненным СберТех.</p>	Запрос категории: Запрос на устранение Инцидента	Информация предоставлена	Учетная система

№	Процесс/Задача	Ответственный исполнитель	Описание шага/этапа	Информация/ Документы на входе	Информация/ Документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
4.	Назначение исполнителя	СберТех	Переводит заявку в статус «В работе» и назначает запрос на конкретного исполнителя СберТех.	Запрос категории: Запрос на устранение Инцидента	Назначен исполнитель на стороне СберТех	Учетная система
5.	Анализ запроса	СберТех	<p>Анализирует полноту информации, предоставленной в запросе.</p> <p>Возможен один из вариантов:</p> <p>1) Требуется уточнение (переход к шагу 6);</p> <p>2) Уточнение не требуется (переход к шагу 7)</p> <p>3) Установлено отсутствие Инцидента или возникновение Инцидента по причинам, за которые СберТех не отвечает (переход к шагу 9).</p> <p>Если по результатам анализа установлено, что приоритет Инцидента определен неверно, СберТех вправе изменить приоритет Инцидента.</p> <p>С момента предоставления обходного решения приоритет Инцидента в любом случае понижается до низшего уровня.</p>	Запрос назначен на исполнителя	<p>Требуется уточнение или</p> <p>Не требуется уточнение</p> <p>или</p> <p>Инцидент не подтвержден</p>	

№	Процесс/Задача	Ответственный исполнитель	Описание шага/этапа	Информация/ Документы на входе	Информация/ Документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
6.	Предоставление необходимой информации	Клиент	Дополняет Запрос необходимой информацией и возвращает его СберТех в течение 5 дней. При невыполнении Клиентом указанного действия в течение указанного срока Запрос автоматически закрывается и считается исполненным СберТех.	Запрос направлен	Информация предоставлена	
7.	Устранение Инцидента	СберТех	Производит необходимые действия, направленные на устранение Инцидента.	Информация предоставлена	Инцидент устранен	
8.	Перевод запроса в статус «Проверка Клиента»	СберТех	По факту устранения Инцидента переводит запрос в статус «Проверка Клиентом»	Инцидент устранен	Статус запроса изменен на «Проверка Клиентом»	
9.	Фиксация трудозатрат по не подтвержденному Запросу на устранение Инцидента	СберТех	Если установлено отсутствие Инцидента или возникновение Инцидента по причинам, за которые СберТех не отвечает: А) фиксирует в Учетной системе трудозатраты на выполнение действий в связи с рассмотрением Запроса на устранение Инцидента; и Б) заводит Запрос (изменяет статус Запроса) на консультацию (тип: Консультация).	Инцидент не подтвержден.	А) Трудозатраты зафиксированы; Б) Запрос на консультацию заведен.	Учетная система

№	Процесс/Задача	Ответственный исполнитель	Описание шага/этапа	Информация/ Документы на входе	Информация/ Документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
10.	Проверка исполнения и закрытие запроса	Клиент	<p>Производит тестирование Сервиса после устранения Инцидента в течение 5 дней.</p> <p>Возможен один из вариантов:</p> <p>1) Инцидент устранен и не воспроизводится. В этом случае Клиент переводит запрос в статус «Закрыто». При наличии претензий отражает их в Учетной системе</p> <p>2) Инцидент воспроизводится (возврат к шагу 5)</p> <p>При невыполнении Клиентом вышеуказанных действий в течение указанного срока Запрос на устранение Инцидента автоматически закрывается и считается исполненным СберТех, а устранение Инцидента считается подтвержденным Клиентом.</p>	Инцидент устранен.	Запрос закрыт или Инцидент воспроизводится	

2. 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	Регистрирует Дефект в Учетной системе.	Запрос на устранение Дефекта в Учетной системе.	Запрос на устранение Дефекта 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). Примечание: Запрос на устранение Дефекта оформляется для уточнения в Учетной системе.	Дефект зарегистрирован	Уточнение не требуется или Требуется уточнение или Дефект не подтвержден.	Учетная система
3.	Предоставление необходимой информации	Клиент	Дополняет Запрос на устранение Дефекта необходимой информацией и возвращает его в статус «В работу» в течение 5 дней. При невыполнении Клиентом указанного действия в течение указанного срока Запрос на устранение Дефекта автоматически	Запрос на устранение Дефекта и уточнение информации	Информация предоставлена	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.			
4.	Диагностика	СберТех	СберТех диагностирует Дефект. Возможен один из вариантов: 1. Дефект подтвержден (переход к шагу 5); 2. Дефект не подтвержден, выявлен Инцидент (Запрос на Дефект закрывается и переводится в тип Запрос на устранение Инцидента).	Перевод заявки в статус «В работе».		Учетная система
5.	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
6.	Анализ Дефекта командой Разработки	СберТех	Анализирует полноту информации, предоставленной в Запросе на устранение Дефекта. Возможен один из вариантов: 1) Требуется уточнение (переход к шагу 7); 2) Уточнение не требуется (переход к шагу 8 или 9). 3) Уточнение не требуется, дефект не подтвержден (переход к шагу 16).	Запрос на устранение Дефекта назначен на команду разработки / разработчика СберТех	Требуется уточнение Или Уточнение не требуется 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
			Если приоритет не соответствует критериям приоритизации Дефектов, СберТех вправе в одностороннем порядке изменить приоритет в Учетной системе на соответствующий.			
7.	Предоставление необходимой информации	Клиент	Дополняет Запрос на устранение Дефекта необходимой информацией и направляет его повторно в адрес СберТех в течение 5 дней. При невыполнении Клиентом указанного действия в течение указанного срока Запрос на устранение Дефекта автоматически закрывается и считается исполненным СберТех.	Запрос на устранение Дефекта и запрос дополнительной информации направлен	Информация предоставлена	Учетная система
8.	Уведомление о назначении приоритета Дефекта	СберТех	Уведомляет Клиента о назначенном приоритете Дефекта	Запрос на устранение Дефекта	Уведомление о приоритете Дефекта направлено	Учетная система
9.	Фиксация сроков исправления Дефекта	СберТех	Фиксирует в Запросе на устранение Дефекта время устранения Дефекта, не превышающее время, установленное уровнем Сервисной поддержки.	Уведомление о приоритете Дефекта направлено	Срок зафиксирован	Учетная система
10.	Устранение Дефекта	СберТех	Производит необходимые действия по устранению Дефекта и обновление Сервиса	Срок зафиксирован	Действия по устранению Дефекта произведены	–

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Учетная система, проектная область или иной способ связи
11.	Уведомление Клиента об устранении Дефекта	СберТех	Уведомляет Клиента об устранении Дефекта	Дефект устранен	Уведомление об устранении Дефекта направлено	Учетная система
12.	Перевод Запроса на устранение Дефекта в статус «Проверка Клиентом»	СберТех	По факту направления уведомления Клиенту, переводит Запрос на устранение Дефекта в статус «Проверка Клиентом»	Уведомление об устранении Дефекта получено	Статус Запрос на устранение Дефекта изменен	Учетная система
13.	Тестирование Сервиса после устранения Дефекта	Клиент	<p>Производит тестирование Сервиса после устранения Дефекта в течение 5 дней.</p> <p>Возможен один из вариантов:</p> <p>1) Дефект не воспроизводится (переход к шагу 14)</p> <p>2) Дефект воспроизводится (возврат к шагу 5)</p> <p>При невыполнении Клиентом вышеуказанных действий в течение указанного срока Запрос на устранение Дефекта автоматически закрывается и считается исполненным СберТех, а устранение Дефекта считается подтвержденным Клиентом.</p>	Уведомление об устранении Дефекта получено	Сервис протестирован	Учетная система
14.	Подтверждение исправления Дефекта	Клиент	Подтверждает устранение Дефекта в течение 5 дней. При невыполнении Клиентом указанного действия в течение указанного	Сервис протестирован	Исправление 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
			срока Запрос на устранение Дефекта автоматически закрывается и считается исполненным СберТех.			
15.	Закрытие запроса	СберТех	По факту подтверждения исправления Дефекта закрывает запрос.	Исправление Дефекта подтверждено	Запрос закрыт	Учетная система
16.	Фиксация трудозатрат по не подтвержденному Запросу на устранение Дефекта	СберТех	При не подтверждении Дефекта: А) фиксирует в Учетной системе трудозатраты на выполнение действий в связи с рассмотрением Запроса на устранение Дефекта; и Б) заводит Запрос (изменяет статус Запроса) на консультацию (тип: Консультация) и/или закрывает запрос.	Дефект не подтвержден.	Трудозатраты зафиксированы, запрос на консультацию заведен и/или запрос закрыт	Учетная система