

## **Модуль «Консультационные услуги»**

Настоящий Модуль определяет условия оказания СберТех Клиенту консультационных услуг.

### **1. Общие положения.**

- 1.1. Услуги оказываются исключительно в отношении вопросов, связанных с Программными продуктами, указанными в спецификации на Услуги, и их версиями (если версии указаны в спецификации) и только в составе Услуг, определенных в спецификации. При этом Услуги ограничены предоставлением информации, СберТех не выполняет и не принимает обязательство выполнять какие-либо действия непосредственно с Программными продуктами.
- 1.2. Сроки оказания Услуг исчисляются исключительно в соответствии с определенным в спецификации режимом реагирования на запросы в Учетную систему.
- 1.3. Услуги оказываются дистанционно. Возможность оказания Услуг с присутствием специалистов СберТех в офисе Клиента может быть согласована сторонами дополнительно.
- 1.4. 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.
- 1.5. Клиент несет ответственность за содержание информации, предоставленной в адрес СберТех для оказания Услуг, в том числе за ее достоверность и правомерность ее распространения.
- 1.6. 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 в отношении соответствующего Программного продукта.
- 1.7. СберТех вправе без дополнительного согласования Клиента привлекать для оказания Услуг третьих лиц, оставаясь ответственным перед Клиентом за их действия как за свои собственные.

### **2. Порядок запроса и условия оказания услуг.**

- 2.1. В течение периода оказания Услуг Клиент при необходимости получения Услуг заводит запросы в Учетную систему (Запросы на консультационные услуги/расширенную техническую поддержку).
- 2.2. Инструкция по получению доступа к Учетной системе предоставляется СберТех Клиенту не позднее 1 рабочего дня с даты подписания спецификации, предусматривающей оказание Услуг, если доступ не предоставлялся ранее.

- 2.3. При формировании Запроса на Услуги Клиент обязан явно указать в Запросе название и версию Программного продукта и, при необходимости, входящие в нее функциональные подсистемы.
- 2.4. После получения СберТех Запроса на Услуги, согласование условий оказания Услуг и оказание Услуг осуществляется в порядке, описанном в Разделе «Процесс оказания консультационных услуг».
- 2.5. Обязанность СберТех по оказанию Услуг 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 в случае отсутствия у СберТех необходимых ресурсов и/или компетенций для оказания запрошенной Услуги.
- 2.6. 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. Порядок сдачи-приемки Услуг.**

- 3.1. СберТех в течение 10 дней с даты окончания Отчетного периода передает Клиенту подписанный со своей стороны акт сдачи-приемки услуг и отчет за истекший Отчетный период.
- 3.2. СберТех вправе до завершения Отчетного периода сформировать и направить Клиенту акт сдачи-приемки услуг за любой период, истекший с даты подписания предшествующего акта сдачи-приемки услуг, отразив в нем Услуги, оказанные за такой период, и отчет. После подписания такого акта Услуги, отраженные в нем, не подлежат включению в последующие акты, а если в Отчетном периоде не будут оказаны какие-либо иные Услуги, акт сдачи-приемки услуг за такой Отчетный период не формируется и не подписывается.
- 3.3. Данные в акте сдачи-приемки услуг 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.
- 3.4. Клиент обязан провести проверку, принять надлежащим образом оказанные Услуги, подписать акт сдачи-приемки Услуг 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.
- 3.5. Во избежание сомнений, какие-либо не зафиксированные Клиентом в Учетной системе замечания к услугам в отношении соответствующих Запросов на услуги, 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 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 или отчета.
- 3.6. Если в течение вышеуказанного срока Клиент не подпишет акт сдачи-приемки услуг 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 считаются оказанными надлежащим образом и в срок и подлежащими оплате.

- 3.7. При наличии мотивированного отказа Клиента от подписания акта сдачи-приемки услуг 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.
- 3.8. Замечания по согласованному протоколу несоответствий устраняются СберТех в срок, предусмотренный в протоколе несоответствий.
- 3.9. После устранения СберТех замечаний Клиента процедура подписания акта сдачи-приемки услуг и отчета повторяется.
- 3.10. Клиент, принявший оказанные услуги без замечаний и подписавший акт сдачи-приемки услуг, не вправе после подписания такого акта предъявлять какие-либо претензии в связи с недостатками услуг. Гарантия на оказанные услуги не предоставляется.
- 3.11. 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.

#### **4. Ответственность сторон.**

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

## Процесс оказания Консультационных услуг.

### 1. Процесс оказания услуг.

№ шага	Процесс / задача	Ответственный исполнитель	Описание шага / этапа	Информация / документы на входе	Информация / документы на выходе	Способ связи
1.	Регистрация Запроса на консультационные услуги/расширенную техническую поддержку (Запрос)	Клиент	Регистрирует Запрос	Запрос в учетной системе	Запрос зарегистрирован Тип: Запрос на консультационные услуги /расширенную 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 по Запросу	СберТех	Оказывает Клиенту запрошенную услугу	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"> <li>- услуга по Запросу признается оказанной в полном объеме, надлежащим образом и в срок;</li> <li>- результат оказания услуги (если применимо) признается полученным Клиентом в полном объеме;</li> <li>- зафиксированное в Учетной системе время является действительным признанным сторонами временем, затраченным на оказание услуги по Запросу, и применяется для расчета стоимости услуги;</li> <li>- 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.</li> </ul> <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
			<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 консультационных услуг****Акт сдачи-приемки консультационных услуг  
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 к договору, о нижеследующем:

В период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ СберТех оказал в соответствии с Запросами Клиента консультационные услуги, а Клиент принял оказанные услуги.

Объем оказанных услуг за указанный в Акте период составил \_\_\_\_\_<sup>1</sup> человеко-часов, из которых \_\_\_\_\_<sup>2</sup> человеко-часов - в Рабочее время и \_\_\_\_\_<sup>3</sup> человеко-часов – не в Рабочее время<sup>4</sup>.

Стоимость услуг за период, указанный в Акте, рассчитанная в соответствии с Тарифами, составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) <sup>5</sup> рублей, включая НДС (20 %) в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) <sup>6</sup> рублей.

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

Претензии Сторон: \_\_\_\_\_<sup>7</sup>.

**Подписи представителей Сторон:****От СберТех:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

подпись  
М.П.**От Клиента:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

подпись  
М.П.

<sup>1</sup> Указать общий объем потраченных человеко-часов цифрами и прописью.

<sup>2</sup> Указать объем использованных человеко-часов в Рабочее время цифрами и прописью.

<sup>3</sup> Указать объем использованных человеко-часов не в Рабочее время цифрами и прописью.

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

<sup>5</sup> Указать сумму цифрами и прописью.

<sup>6</sup> Указать размер НДС цифрами и прописью.

<sup>7</sup> В случае наличия претензий Сторон – указать соответствующие претензии.

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



**Форма отчета об оказанных консультационных услугах****Отчет об оказанных консультационных услугах**

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 <sup>8</sup>	Дата создания	Дата закрытия

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