

## Регламент оказания Услуг

1. Для обращения за Услугами по сопровождению СИСТЕМЫ Заказчик использует следующие каналы взаимодействия с Исполнителем:
  - система учета и обработки запросов;
  - электронная почта, указанная в реквизитах Договора.

В случае изменения указанных реквизитов Исполнитель в течение 5 (Пяти) рабочих дней должен проинформировать Заказчика об этих изменениях путем отправки соответствующего уведомления в порядке раздела 5 Договора.

2. В случае изменения указанных в пп. 3, 4 настоящего Приложения к Договору данных Стороны в течение 5 (Пяти) рабочих дней должны проинформировать друг друга об этих изменениях путем отправки соответствующего уведомления на электронную почту другой Стороны.
3. Исполнитель предоставляет контактным лицам Заказчика необходимые пароли доступа к соответствующим разделам на сайте: <https://atm.cft.ru/.ru>.
4. Заказчик согласовывает с Исполнителем перечень контактных лиц по Договору. Для этого достаточно направить официальное письмо Исполнителю с перечнем работников Заказчика.
5. Исполнитель принимает к рассмотрению Запросы, введенные контактными лицами Заказчика через систему учета и обработки запросов Исполнителя.
6. Часы работы Исполнителя для оказания Услуг по технической поддержке:
  - обработка (срок реагирования) критичных Запросов: с 09.00 до 18.00 (по НСК) по рабочим дням (из расчета пятидневной рабочей недели с выходными субботой и воскресением) согласно трудовому законодательству Российской Федерации в срок не более 1 (Одного) рабочего дня;
  - обработка (срок реагирования) некритичных Запросов: с 09.00 до 18.00 (время НСК) по рабочим дням (из расчета пятидневной рабочей недели с выходными субботой и воскресением) согласно трудовому законодательству Российской Федерации в срок не более 4 (Четырех) рабочих дней.

В случае поступления Запроса до 13.00 текущего рабочего дня, первым рабочим днем исполнения Запроса считается текущий рабочий день, в случае поступления Запроса после 13.00 текущего рабочего дня или в нерабочий день, течение срока начинается на следующий первый рабочий день.

Под критичными Запросами подразумеваются Запросы в отношении ситуаций, при которых функционирование СИСТЕМЫ, полностью остановлено или существенно нарушено, что делает продолжение штатной работы СИСТЕМЫ невозможным. Критерием является минимум одно событие из нижеперечисленных:

- происходит аварийное завершение работы СИСТЕМЫ, которое повторяется и после перезагрузки;
- наблюдается сбой в функциональных возможностях СИСТЕМЫ, который приводит к потере данных и не существует подходящего альтернативного решения, которое Заказчик может оперативно внедрить при консультационной поддержке Исполнителя.

Под некритичными Запросами подразумеваются Запросы в отношении ситуаций, при которых Заказчик не может в полной мере воспользоваться существенной частью, характеристикой или возможностью СИСТЕМЫ, однако текущие процессы работают штатно.

7. Объем технической поддержки определяется из расчёта 0,5 чел.-ч (человеко-часов) на одно ядро, но не более 10 чел.-ч в месяц. В расчет принимаются как физические, так и виртуальные ядра, выделенные виртуальному серверу.
8. В случае пропуска Исполнителем сроков реагирования по отдельному Запросу, установленных п. 6 настоящего регламента, Исполнитель по письменному обоснованному требованию Заказчика выплачивает Заказчику неустойку в размере 0,1 % (Ноля целых одной десятой процента) от

стоимости технической поддержки за отчетный период, но не более 10 % (Десяти процентов) от общей стоимости технической поддержки за этот отчетный период по всем случаям просрочек. Указанные в настоящем пункте требования должны быть направлены в адрес Исполнителя Заказчиком в срок не позднее 3 (Трех) рабочих дней от даты возникновения нарушения, в противном случае указанные требования в части начисления неустойки Исполнителем не рассматриваются и признаются необоснованными.

9. Информации о состоянии каждого из Запросов Заказчика предоставляется в системе учета и обработки запросов, в которой в частности, отражается:
  - идентификационный номер Запроса;
  - содержание Запроса;
  - дата регистрации Запроса;
  - плановая дата реализации Запроса;
  - состояние обработки Запроса;
10. Ответ Исполнителя по Запросу Заказчика должен содержать:
  - либо информацию о причинах несоответствия, планируемой дате и условиях его исправления;
  - либо Запрос на предоставление дополнительной информации, конкретизирующей условия возникновения несоответствия в СИСТЕМЕ, сообщённой Заказчиком.
11. Исполнитель вправе не оказывать техническую поддержку или приостановить её, в случаях, когда неисполнение Заказчиком соответствующих обязанностей, из числа предусмотренных Договором, препятствует надлежащему исполнению обязательства по Договору Исполнителем, в частности, если Исполнителю препятствуют надлежащим образом выполнить свои обязательства по Договору следующие обстоятельства:
  - непредоставление Заказчиком полной информации по несоответствию СИСТЕМЫ при регистрации Запроса;
  - невыполнение Заказчиком условий Договора;
  - наступление обстоятельств, предусмотренных п. 2.3. Договора;
  - невыполнение Заказчиком рекомендаций Исполнителя по конфигурированию аппаратно-программного комплекса или его неисправности;
  - ошибки системного программного обеспечения других производителей, совместно с которыми эксплуатируется СИСТЕМА;
  - невыполнение Заказчиком рекомендаций Исполнителя по эксплуатации СИСТЕМЫ;
  - использование Заказчиком нелицензионных копий программного обеспечения;
  - нарушения Заказчиком лицензионных ограничений СИСТЕМЫ;
  - противоправные действия третьих лиц, в том числе неправомерный доступ таких лиц к аппаратно-программному комплексу Заказчика, предназначенного для использования СИСТЕМЫ;
  - воздействие на аппаратно-программный комплекс Заказчика вредоносных программ («вирусов»).
  - отсутствие обратной связи от работников Заказчика при устранении критического несоответствия.
- Неисполнение (или несвоевременное исполнение) Исполнителем обязательств по устранению Несоответствий не будет считаться неисполнением Исполнителем своих обязательств по Договору.
12. Обязательства Исполнителя по технической поддержке действуют при соблюдении Заказчиком следующих обязательств:

- осуществлять эксплуатацию аппаратно-программного комплекса в соответствии с письменными рекомендациями Исполнителя и производителей компонент аппаратно-программного комплекса;
  - эксплуатировать СИСТЕМУ на оборудовании, лицензионных версиях системного программного обеспечения и прикладного программного обеспечения соответствующего производителя, в точности соответствующих официальным письменным рекомендациям Исполнителя;
  - эксплуатировать СИСТЕМУ в соответствии с Документацией и другими письменными рекомендациями Исполнителя;
  - не допускать изменения конфигурации согласованного с Исполнителем аппаратно-программного комплекса, обновлений версий компонент системного программного обеспечения, если отсутствует явная рекомендация или письменное разрешение Исполнителя либо если это не связано с устранением критических проблем в функционировании аппаратно-программного комплекса. Оперативно письменно информировать Исполнителя об изменении конфигураций компонент аппаратно-программного комплекса, не позднее чем на следующий день с даты таких изменений;
  - использовать рекомендованные Исполнителем АПК;
  - предоставлять по запросу Исполнителя онлайн доступ к экземпляру СИСТЕМЫ, на котором стабильно воспроизводится несоответствие;
  - производить установку обновлений версий СИСТЕМЫ последовательно – сначала на АПК, используемом для тестовой эксплуатации, а затем на АПК, используемом для промышленной эксплуатации;
  - предоставлять Исполнителю по его запросу всю необходимую информацию для выполнения технической поддержки Заказчику в соответствии с Договором, не содержащую коммерческую или банковскую тайну;
  - обеспечить квалифицированное обслуживание (администрирование) оборудования, системного программного обеспечения, прикладного программного обеспечения соответствующего производителя, совместно с которыми эксплуатируется СИСТЕМА;
  - обеспечить использование выпуска СИСТЕМЫ в соответствии с условиями Договора;
  - обеспечить присутствие персонала Заказчика до устранения критического несоответствия.
13. В случае, если Заказчику становится известно о какой-либо проблеме, связанной с какими-либо компонентами аппаратно-программного комплекса, которые по обоснованному мнению Заказчика могут негативно повлиять на работу каких-либо компонент аппаратно-программного комплекса Заказчика, то Заказчик обязан незамедлительно проинформировать о такой проблеме Исполнителя и будет работать с ним с тем, чтобы минимизировать влияние данной проблемы на работу аппаратно-программного комплекса Заказчика (при соблюдении условий п.12 настоящего Приложения).
14. Исполнитель обязан вести детальный учет всех действий, связанных с обработкой Запросов, заявленных Заказчиком, и по запросу Заказчика предоставляет ему данные такого учета для ознакомления.
15. Консультации по Запросам Заказчика осуществляются Исполнителем исключительно в объёме заданного вопроса.
16. Исполнитель не несет ответственности за отсутствие требуемого Заказчику результата при следовании Заказчиком консультации Исполнителя вследствие неполноты, неточности, неправильной постановки вопроса Заказчиком.
17. В случае, если в процессе оказания консультации по Запросу Исполнитель рекомендовал Заказчику изменить конфигурацию компонент аппаратно-программного комплекса, Заказчик обязан через E-Mail уведомить Исполнителя об изменении конфигурации компонент аппаратно-программного комплекса (с обязательной ссылкой на рекомендации Исполнителя).