

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 контактными 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) дням 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 исполнить 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 нелегальных 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.

При этом такой отказ Исполнителя не может быть истолкован как нарушение Исполнителем 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 объеме 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).