

Регламент технической поддержки.
к Договору на оказание услуг на базе облачной платформы

1. ПРЕДМЕТ РЕГЛАМЕНТА

- 1.1. Настоящий регламент является неотъемлемой частью Договора на оказание услуг на базе облачной платформы, далее по тексту «Договор» и определяет порядок и условия оказания Клиенту технической поддержки в отношении оказываемых Услуг
- 1.2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения Стороны руководствуются условиями Договора, Общими условиями оказания Услуг и Соглашениями об уровне оказания Услуг (для всех услуг).

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. **Служба технической поддержки Клиента** – Служба Оператора, осуществляет техническую поддержку Клиентов с использованием автоматизированной системы регистрации и учёта заявок Клиента, предназначенную для управления процессом устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма программ для ЭВМ, а также оказания информации по соответствующим Услугам.
- 2.2. **Инцидент** – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования предоставляемой услуги, которое привело к частичному прерыванию или полной невозможности использования Услуг Клиентом.
- 2.3. **Заявка** – корректно оформленное в электронной форме сообщение Клиента, направленное согласно разделу 6 настоящего Соглашения, о следующем:
 - инциденте;
 - запросе на обслуживание;
 - запросе на изменение объемов и/или типов Услуг;
 - запросе на предоставление информации.
- 2.4. **Плановые регламентные работы** – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния Облачной платформы и/или Дата Центре Оператора. Выполняются силами Оператора и/или его подрядчиков.
- 2.5. **Срочные работы** – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей Облачной платформы и/или Центра обработки данных Оператора. Выполняются силами Оператора и/или его подрядчиков.
- 2.6. **Техническая поддержка** – плановые и срочные работы, направленные на обеспечение стабильной и бесперебойной работы программ для ЭВМ. Не включает в себя реализацию запросов на изменение штатного функционала. Реализация запросов на изменение штатного функционала может осуществляться Оператором на коммерческой основе и потребует отдельного Заказа к Договору.
- 2.7. **Время реакции** – максимальный промежуток времени с момента получения Заявки до получения подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.
- 2.8. **Время решения** – промежуток времени с момента получения Заявки до:
 - полного устранения или предложения альтернативного пути решения проблемы, вызвавшей Инцидент;
 - реализации или отказа в реализации запрошенного в Заявке изменения объемов Услуг;
 - реализации запрошенного в Заявке обслуживания;
 - предоставления или отказа в предоставлении запрошенной информации.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

- 3.1. Заявки Клиента обрабатываются в соответствии с категорией и приоритетом заявки.
- 3.2. Заявки подразделяются на следующие категории и приоритеты:

Таблица 1. Категория Заявки:

Категория Заявки	Описание
Инцидент	Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования предоставляемой услуги.
Заявка на обслуживание	Типы заявок на обслуживание, доступных по услуге, описаны в Общих условиях оказания услуги и соглашении об обслуживании на соответствующую услугу.
Заявка на изменение	Заявка, приводящая к изменению состава и/или объема Услуг.
Заявка на предоставление информации	Заявка на предоставление технической информации об Услугах, в зависимости от программ для ЭВМ и наличия технической возможности.

Таблица 2. Определение приоритета Инцидента:

Приоритет Инцидента	Описание
Критичный	Заявка, вызвана полной недоступностью Услуг в связи с проблемами на Облачной платформе и/или Центре обработке данных Оператора.
Высокий	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам. Например: отсутствие возможности использования системы отдельными пользователями, неработоспособность отдельных функций ПО, существенные проблемы с производительностью.
Обычный	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Клиентом, например, снижение качества услуги у отдельных пользователей, позволяющее продолжать ее использование, незначительное снижение производительности.

- 3.3. Показатели доступности Услуг и сроки оказания технической поддержки описаны в Соглашении об уровне обслуживания на соответствующую Услугу.
- 3.4. Уровень технической поддержки (если применимо) указывается в Заказе на соответствующую услугу.
- 3.5. Параметры предоставляемого уровня технической поддержки и сроков реагирования описаны в Соглашении об уровне обслуживания на соответствующую Услугу.
- 3.6. Типы заявок на обслуживание, не указанные в описании соответствующей Услуги соответствующем соглашении об уровне обслуживания, оплачиваются дополнительно. Стоимость таких заявок определяется сложностью и срочностью работ, и формируется по результатам получения заявки от Клиента по электронному адресу Оператора, указанному в статье Договора «Реквизиты».

4. ОКАЗАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 4.1. Техническая поддержка оказывается исключительно по Заявкам Клиента. Все уровни технической поддержки включают в себя выполнение Заявок на условиях, указанных в разделе 3 настоящего Приложения.

- 4.2. Сроки выполнения заявок указаны в Соглашении об уровне обслуживания на соответствующую Услугу.
- 4.3. Техническая поддержка полностью включена в стоимость Услуг и не требует дополнительной оплаты.
- 4.4. В случае необходимости изменения уровня технической поддержки, такое изменение происходит по заявке Клиента.
- 4.5. В случае необходимости в получении дополнительных услуг Оператора, не предусмотренных перечнем доступных для заказа Услуг (Прайс-листом), Клиент направляет заявку Оператору в порядке, предусмотренном п. 3.6. настоящего Регламента (далее – «Дополнительные услуги»).

5. Проведение плановых и срочных работ

- 5.1. Оператор имеет право, уведомив Клиента, прерывать предоставление доступа к Услугам в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Услугам в штатном режиме, оплачивать, и не включать такие перерывы во время недоступности Услуг.

Таблица 3. Перерывы и уведомления при проведении работ:

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Клиента
Плановые регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 48 (сорока восьми) часов в год.	Не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала перерыва путём опубликования информации на сайте Оператора и рассылки уведомления
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и/или других неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва путём опубликования информации в Центре поддержки и рассылки уведомления.

6. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВОК

- 6.1. Заявка подаётся Клиентом с использованием следующих реквизитов Центра поддержки Оператора:
 - телефонный номер: +7 (800) 200-10-27; +7 (495) 727-09-81;
 - номер факса: +7 (495) 727-09-84;
 - через раздел Личный кабинет на Сайте по адресу: <https://t1-cloud.ru/> адрес электронной почты: support@t1-cloud.ru
- 6.2. В случае изменения реквизитов Центра поддержки Оператора актуальные реквизиты будут опубликованы на Сайте Оператора, а также Оператор направит уведомление Клиенту в Личном кабинете или по адресу электронной почты Клиента, указанному при регистрации.
- 6.3. В направляемой Заявке Клиент указывает следующую информацию:
 - идентификационные данные Услуги (номер Договора и название Услуги);
 - приоритет Заявки;
 - подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png) при этом одна заявка должна содержать описание лишь одного инцидента или задачи;
 - URL конкретной страницы, с которым связана Заявка (если применимо);

- логин учётной записи или записей, на которых наблюдаются проблемы, если Заявка относится только к определённым учётным записям (если применимо). В случае, если для решения такой заявки потребуется пароль, будет произведена его замена на временный, о чем пользователь будет проинформирован;
- пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);
- используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;
- ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.