



Утверждено Приказом Генерального директора
ООО «Клаудлайт» Севастьяновым А.В.
№ 2016/07-04-1 от 04 июля 2016 г.

Приложение №3 к Договору возмездного оказания услуг (оферта) от 15 июля 2016г. Регламент взаимодействия Сторон.

1. СТОРОНЫ

Исполнитель - Общество с ограниченной ответственностью «Клаудлайт».

Заказчик - пользователь сети Интернет, зарегистрированный на сайте Исполнителя, расположенного в сети Интернет по адресу www.cloudlite.ru и принявший условия настоящего Договора возмездного оказания услуг (оферта).

2. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия ответственных лиц Исполнителя и Заказчика в процессе предоставления Технологических услуг по предоставлению доступа к Облачным ресурсам по Договору возмездного оказания услуг (оферта) от 15 июля 2016 г. (далее Договор).

3. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА СТОРОН

Стороны при подписании Договора назначают ответственных лиц для решения и согласования оперативных вопросов по исполнению Договора. Перечни ответственных лиц приведены в разделах ниже.

3.1. Ответственные лица со стороны Заказчика

Таблица 1 - Ответственные лица со стороны Заказчика.

ФИО	Роль	Компетенция	E-mail	Телефон
Данные указанные при регистрации Заказчиком в Личном кабинете на сайте Исполнителя www.cloudlite.ru	<ul style="list-style-type: none"> Основное контактное лицо; Ответственный за ИТ (технические вопросы); Ответственный за финансовые вопросы. 	<ul style="list-style-type: none"> Оповещение Исполнителя обо всех ожидаемых изменениях в потребностях Заказчика в использовании услуги; Оповещение Исполнителя обо всех новых требованиях к услуге; Является основным лицом, получающим уведомления и отчёты в процессе предоставления услуги (в соответствии с Настоящим Регламентом); Обеспечение координации при внештатных ситуациях; Разрешение вопросов по договору, подписанию актов и других документов, по оплате услуг. 	Данные указанные при регистрации Заказчиком в Личном кабинете на сайте Исполнителя www.cloudlite.ru	Данные указанные при регистрации Заказчиком в Личном кабинете на сайте Исполнителя www.cloudlite.ru

3.2. Ответственные лица со стороны Исполнителя

Таблица 2 - Ответственные лица со стороны Исполнителя.

Роль ответственного лица	Компетенция	E-mail	Телефон
<ul style="list-style-type: none"> Сервис-менеджер, ответственный за ИТ (технические вопросы) 	<ul style="list-style-type: none"> Координация выполнения услуг в соответствии с Регламентом; Разрешение и обсуждение с Заказчиком всех внештатных ситуаций; Согласование с Заказчиком всех изменений, связанных с услугой и регламентных работ; Обеспечение координации при внештатных ситуациях; Обеспечение координации при внештатных ситуациях; 	techsupport@cloudlite.ru	
<ul style="list-style-type: none"> Ответственный за финансовые вопросы 	<ul style="list-style-type: none"> Формирование и предоставление заказчику счетов. 	sales@cloudlite.ru	+7 (495) 784-61-37

3.3. Методы и порядок коммуникаций

Коммуникации с Service Desk Исполнителя Заказчик осуществляет одним из следующих способов:

- Электронной почтой с адресов ответственных лиц Заказчика, на адрес Исполнителя techsupport@cloudlite.ru
- Идентификацию запросов осуществляет оператор Service Desk.

3.4. Порядок идентификации Заказчика Исполнителем

Документы и запросы подлежат исполнению, только в случае успешного прохождения следующей процедуры идентификации, которая осуществляется следующим образом:

- При подаче запроса по электронной почте - по исходящему почтовому адресу письма. Принимаются к исполнению только запросы, поданные с адресов ответственных лиц Заказчика (см. пункт 3.1);
- При подаче запроса по телефону - посредством сообщения при обращении в Service Desk Исполнителя ФИО ответственного лица Заказчика и e-mail, по которому осуществляется предоставление услуги;



4. ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ

Обработка запроса Заказчика в Service Desk Исполнителя включает подачу запроса, приём и регистрацию запроса в системе регистрации запросов (СРЗ), назначение Исполнителя, выполнение работ и закрытие запроса.

Показатели обработки запросов Единой службой технической поддержки зависят от категории и приоритета запросов.

4.1. Категории запросов

Категории запросов приведены в Соглашении об уровне обслуживания - Приложении 1 Договора.

4.2. Приоритеты запросов

Приоритет запроса характеризует степень критичности запроса для Заказчика. Приоритет определяется оператором Service Desk на основании информации от Заказчика.

Приоритеты запросов приведены в Соглашении об уровне обслуживания - Приложении 1 Договора.

4.3. подача запроса

Ответственные лица Заказчика направляют запросы в Service Desk Исполнителя способами, указанными в разделе 3.3

Запрос Заказчика должен содержать следующую обязательную информацию:

- Ф.И.О. ответственного лица;
- категория запроса;
- содержание запроса (признаки проблемы, дополнительные сведения и т.п.);
- контактный телефон для оперативной связи (для срочных запросов).

Для отправки запроса с «Высоким» приоритетом по электронной почте тема письма должна начинаться со слова СРОЧНО или ЭКСТРЕННО.

4.4. Регистрация запросов

Регистрация запроса включает присвоение ему уникального номера, занесение информации о запросе в базу данных Системы регистрации заявок (далее СРЗ) Исполнителя и уведомление Заказчика о получении запроса.

Уведомление Заказчика о регистрации запроса с сообщением номера запроса во всех случаях производится отправкой электронного письма по адресу ответственных лиц Заказчика

При дальнейших обращениях в Service Desk следует ссылаться на номер запроса (в том числе использовать этот номер для поиска запроса и проверки его текущего состояния при работе с СРЗ).

Время реакции на запрос определено в Соглашении об уровне обслуживания - Приложение 1 Договора.

4.5. Исполнение и закрытие запросов

При выполнении Исполнителем всех необходимых действий по разрешению запроса, он закрывается в СРЗ Исполнителя. По факту закрытия запроса ответственному лицу Заказчика, инициировавшему запрос, по адресу электронной почты направляется уведомление о закрытии запроса.

При несогласии с закрытием запроса Заказчик может открыть его повторно: либо сменив статус запроса, либо направив новый запрос с указанием номера предыдущего и обоснованием несогласия с его закрытием.

В процессе обработки запроса Исполнитель осуществляет документирование в СРЗ всех действий, предпринятых для его выполнения.

Время исполнения запроса определено в Соглашении об уровне обслуживания - Приложение 1 Договора.

Критерии исполнения запросов различных категорий приведены в Приложении 1 Договора.

5. РАБОТА С ИНЦИДЕНТАМИ

Инцидент в предоставлении Услуги может быть выявлен как Заказчиком, так и Исполнителем. При прерывании Услуги Заказчик направляет в Service Desk Исполнителя соответствующий запрос с категорией "Инцидент".

При выявлении инцидента Исполнителем (посредством предупреждения системы мониторинга или сотрудником Исполнителя) Исполнитель немедленно осуществляет анализ, планирование восстановительных работ и выполняет запланированные действия по восстановлению функционирования услуги в зоне своей ответственности.

Если инцидент находится в зоне ответственности Заказчика, либо для восстановления системы требуется провести действия в зоне ответственности Заказчика, Исполнитель эскалирует запрос на ответственного исполнителя Заказчика в соответствии с разделом 6.2.

В процессе работы над инцидентом Service Desk Исполнителя регистрирует в СРЗ следующую информацию:

- Описание инцидента;
- Затронутые инцидентом компоненты услуги;
- Время простоя услуги;
- Действия, предпринятые Исполнителем для разрешения инцидента.

После устранения инцидента Исполнитель предоставляет Заказчику отчет об инциденте в срок не более 5 (пяти) рабочих дней, который содержит следующую информацию:

- Описание инцидента;
- Причина инцидента;
- Затронутые инцидентом компоненты услуги;
- Время простоя услуги;
- Действия, предпринятые Исполнителем для разрешения инцидента;
- Предложения или план по корректирующим и предупреждающим действиям для предотвращения подобных инцидентов в дальнейшем.

6. УВЕДОМЛЕНИЯ И ЭСКАЛАЦИЯ

Исполнитель обеспечивает уведомление Заказчика о начале, проведении и завершении работ, которые, по мнению Исполнителя, могут повлиять на доступность, работоспособность, производительность или безопасность предоставляемой Заказчику услуги, а также в ходе обработки запросов. Сроки и порядок уведомления представлены ниже:

Таблица 1 - Порядок уведомления.

№	Причина уведомления	Уведомляемые лица	Порядок уведомления
1	Обработка запроса	Ответственное лицо Заказчика, инициировавшее запрос	После регистрация запроса. В случае изменения приоритета запроса. После назначения исполнителя запроса. В случае эскалации запроса на основное контактное лицо Заказчика. При закрытии запроса.
2	Выявление инцидента в предоставлении услуги	Основное контактное лицо Заказчика/ Ответственный за ИТ (технические вопросы)	Непосредственно после выявления факта возникновения инцидента.
3	Проведение технологических работ (см. Соглашения об уровне обслуживания)	Основное контактное лицо Заказчика	За 2 (два) рабочих дня до начала проведения работ. Непосредственно после завершения работ.
4	Проведение экстренного технического обслуживания	Основное контактное лицо Заказчика	Непосредственно перед проведением обслуживания. Непосредственно после завершения работ.

6.1. Уведомления в процессе обработки запроса

Исполнитель обеспечивает уведомление Заказчика обо всех этапах в процессе обработки запроса (обо всех изменениях в статусе запроса). Все уведомления направляются Заказчику по электронной почте. Содержание уведомлений на различных этапах обработки запросов представлено в следующей таблице:

Таблица 2 - Уведомления в процессе обработки запроса.

№	Причина уведомления	Содержание уведомления
1	Регистрация запроса	Регистрационный номер запроса. Время регистрации.
2	Определение начала работ по запросу	Информация о начале работы над запросом.
3	Изменение срока исполнения запроса	Причина изменения срока выполнения запроса. Уточнённый срок выполнения запроса.
4	Закрытие запроса	Сообщение о выполнении запроса. Краткое описание результатов выполнения. Отчёт о выполнении запроса.



6.2. Эскалация запроса на Заказчика

Если при разрешении запроса Исполнитель выявил необходимость привлечения Заказчика к исполнению запроса (по компонентам Услуги, находящимся в зоне ответственности Заказчика), Исполнитель информирует Заказчика о необходимости совместных действий. При эскалации ответственное лицо Заказчика в течение 1 (одного) часа обязано подтвердить получение запроса, а также вступить в непосредственный контакт с представителем Исполнителя. Ответственные лица обеих Сторон разрабатывают и реализуют план совместных действий.

7. РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ ЗАКАЗЧИКА

При возникновении претензий к качеству предоставления услуги Заказчик имеет право направить Исполнителю претензию. Претензии могут направляться в виде запроса в Service Desk Исполнителя в соответствии с разделом 3.3, запросу присваивается категория «Прочее».

Если выявление несоответствия по претензии Заказчика требует длительного времени (например, требуются дополнительные исследования, согласования, разрешения), Исполнитель уведомляет Заказчика о том, какие действия предпринимаются по его претензии и в какой срок предполагается её разрешить.

В случае неподтверждения обоснованности претензии Заказчика Исполнитель направляет Заказчику соответствующее уведомление с обоснованием причин, по которым претензия была признана необоснованной.

8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗАКАЗЧИКУ

Возврат денежных средств Заказчику производится Исполнителем в течение 30 (тридцати) банковских дней с даты расторжения договора и при наличии письменного заявления о возврате денежных средств Заказчиком. Письменное заявление по установленной форме направляется по почте или предоставляется в офис Исполнителя расположенному по адресу: 11020, г. Москва, ул. Боровая, д.7.стр. 10.

Письменное заявление на расторжение договора Заказчиком, составленное согласно установленным формам, направляется по почте или предоставляется в офис Исполнителя расположенному по адресу: 11020, г. Москва, ул. Боровая, д.7, стр. 10 за 30 (тридцать) календарных дней до желаемой даты расторжения Договора. В случае если Исполнитель допускает существенное нарушение настоящего Договора, которое не устраняется в течение тридцати календарных дней после письменного требования об этом другой Стороны, то другая Сторона может немедленно расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, направив нарушившей Стороне соответствующее письменное уведомление.

В случае если вместе с заказом Заказчик получил подарки и бонусы, из возвращаемой суммы высчитывается сумма, эквивалентная стоимости полученных подарков и бонусов.

9. РАБОТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И МОДЕРНИЗАЦИИ

Исполнитель имеет право прерывать предоставление услуги:

- 1) Для проведения планово-предупредительных работ и модернизации инженерной инфраструктуры ЦОД и сетевого оборудования;
- 2) Для проведения экстренного обслуживания инженерной инфраструктуры ЦОД и сетевого оборудования.

Работы по техническому обслуживанию и модернизации регистрируются в СРЗ Исполнителя, где фиксируется фактическое время проведения обслуживания.

9.1. Технологические работы

Периоды прерывания услуги, связанные с проведением технологических работ, согласуются с Заказчиком.

Исполнитель обеспечивает уведомления Заказчика о начале и окончании работ по обслуживанию инженерной инфраструктуры ЦОД и сетевого оборудования в соответствии с разделом 6.

9.2. Экстренное техническое обслуживание

Экстренное техническое обслуживание осуществляется в случае отказов оборудования или в случае выхода экстренных обновлений для оборудования и/или программного обеспечения. Время выполнения работ по экстренному техническому обслуживанию включается во время простоя системы (за исключением времени простоя, связанного с установкой выпускаемых производителем программного обеспечения, обновлений и корректирующих заплаток (Patches), имеющих критическое значение для работоспособности, производительности и безопасности предоставления услуги).

Исполнитель обеспечивает уведомление Заказчика о начале и окончании работ по экстренному обслуживанию инженерной инфраструктуры ЦОД и сетевого оборудования в соответствии с разделом 6.

10. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЯХ

В случае возникновения или прогноза возникновения нештатной ситуации Исполнитель обязуется немедленно уведомить Заказчика о данном факте и о планируемых мероприятиях по устранению нештатной ситуации. Также Исполнитель информирует Заказчика о ходе устранения последствий нештатной ситуации вплоть до момента полного восстановления функционирования услуги.

В случае возникновения нештатной ситуации Исполнитель обязуется предпринять все необходимые усилия для скорейшего восстановления предоставления сервиса Заказчику.

После восстановления функционирования услуги Исполнитель предоставляет Заказчику отчет о нештатной ситуации и действиях, предпринятых для её устранения и восстановления услуги.



11. АДРЕСА ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ К ИСПОЛНИТЕЛЮ:

Сайт: www.cloudlite.ru

E-mail: techsupport@cloudlite.ru

12. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

ООО «КлаудЛайт»

ИНН/КПП: 7743233181/ 774301001

Юридический адрес: 125412, г. Москва, Коровинское шоссе, владение 41, стр. 1А, эт. 2, каб. 8

Банковские реквизиты:

АО "Райффайзенбанк"

к/сч 30101810200000000700

БИК 044525700

р/сч 40702810200000061042