

**РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН****1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА**

- 1.1. Настоящий Регламент взаимодействия Сторон (далее – Регламент) определяет принципы классификации и условия обработки Обращений Заказчика к Исполнителю, а также общие условия и порядок взаимодействия служб Заказчика и Исполнителя в процессе предоставления Услуги по Договору, и является неотъемлемой его частью.
- 1.2. Настоящий Регламент содержит также описание процедур, относящихся к устранению неисправностей, эскалации и проведению Регламентных и/или Срочных работ.

**2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

- 2.1. *Время реакции* – промежуток времени, в течение которого Исполнитель, получивший установленным способом обращение, классифицирует его, регистрирует с присвоением идентификационного номера и приступает к его обработке.
- 2.2. *Время решения* – промежуток времени с момента начала выполнения операций до полного завершения работ по обработке обращения без учета времени коммуникаций между представителями Заказчика и Исполнителя.
- 2.3. *Вендор* - компания, выпускающая и поставляющая продукты и услуги под своей торговой маркой.
- 2.4. *Запрос* – зарегистрированное в СРО Обращение.
- 2.5. *Запрос на изменение* – заявка, являющаяся формализованным предложением о реализации изменения информационного ресурса: добавления, модификации или удаления, выполняемого посредством официальных и контролируемых процедур изменения.
- 2.6. *Запрос на обслуживание* – формализованный запрос на выполнение стандартных действий в рамках технической поддержки, не требующих изменения ИТ-услуги и не вызванных снижением качества ее оказания или Заявка, предопределяющая стандартное с точки зрения информационных технологий действие по устранению события, являющегося частью нормальной работы ИТ-услуги и не способного привести к остановке услуги или снижению качества ее оказания.
- 2.7. *Инженер* – технический сотрудник Исполнителя, назначенный ответственным лицом за решение Инцидента.
- 2.8. *Инициатор Запроса* – уполномоченный представитель Заказчика, инициировавший соответствующий Запрос.
- 2.9. *Инцидент* – любое событие, не являющееся частью нормального функционирования Услуги, которое привело или может привести к прерыванию или снижению качества ее оказания.
- 2.10. *Контактный Центр* – Центр обработки обращений Заказчика.
- 2.11. *Номер запроса* – регистрационный номер, присваиваемый Запросу в СРО.
- 2.12. *Обращение* – информация, направленная уполномоченными представителями Заказчика в сторону Исполнителя, установленным данным Регламентом порядком.
- 2.13. *Приоритет* – категория, используемая для того, чтобы установить относительную важность заявки Заказчика, определяет очередность обработки и стандартные нормы времени выполнения.
- 2.14. *Система Регистрации Обращений (СРО)* – информационная система Исполнителя, предназначенная для регистрации и обработки Обращений Заказчика.
- 2.15. *Уполномоченный представитель Заказчика* – сотрудник или сотрудники на стороне Заказчика, уполномоченных настоящим Регламентом направлять Обращения и Запросы Исполнителю.
- 2.16. *Уполномоченный представитель Исполнителя* – сотрудник или сотрудники на стороне Исполнителя, уполномоченные настоящим Регламентом взаимодействовать с Заказчиком в процессе обработки Обращений и Запросов.

### 3. КОНТАКТЫ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Стороны договариваются определить списки уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц, которые могут взаимодействовать в процессе оказания Услуг по настоящему Договору.

3.2. Список уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц Исполнителя:

Контактное лицо или группа контактных лиц	Компетенция	Контактные данные
Контактный Центр	Принятие, регистрация, маршрутизация и диспетчеризация Обращений Заказчика.	Телефон: 8 800 444-24-99 E-mail: support@sbercloud.ru

Заказчик может обратиться в Контактный центр Исполнителя в т.ч. по вопросам обработки персональных данных (если применимо в рамках оказания Услуг), указанные запросы Заказчика пересылаются Контактным центром Исполнителя в рамках его компетенции уполномоченному лицу Исполнителя, ответственному за обработку указанных обращений.

3.3. Список уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц Заказчика направляется Заказчиком Исполнителю посредством функционала Личного кабинета либо на электронную почту Исполнителя support@sbercloud.ru по следующей форме:

Контактное лицо или группа контактных лиц	Компетенция	Контактные данные
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Телефон: <input type="text"/> Факс: <input type="text"/> E-mail: <input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Телефон: <input type="text"/> Факс: <input type="text"/> E-mail: <input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Телефон: <input type="text"/> Факс: <input type="text"/> E-mail: <input type="text"/>

### 4. МЕТОДЫ И ПОРЯДОК КОММУНИКАЦИЙ

4.1. Коммуникации между Заказчиком и Исполнителем осуществляются путем обращения уполномоченного представителя Заказчика в Контактный Центр Исполнителя с дальнейшей маршрутизацией Запроса уполномоченному представителю Исполнителя в соответствии с тематикой Запроса, либо путем прямого обращения уполномоченного представителя Заказчика непосредственно к представителю Исполнителя по контактам и в соответствии с компетенциями, указанными в разделе 3.2 настоящего Регламента.

4.2. Обращения подлежат регистрации в СРО Исполнителя, маршрутизации и исполнению, а документы рассмотрению только в случае успешного прохождения представителями Заказчика следующей процедуры идентификации:

4.2.1. При подаче Обращения по электронной почте – по исходящему адресу электронной почты письма. Принимаются к Исполнению только Обращения, поданные с адресов уполномоченных представителей Заказчика (п. 3.3 настоящего Регламента).

4.2.2. При подаче Обращения по телефону – посредством сообщения при обращении в одну из служб Исполнителя ФИО и идентификационного номера Заказчика (в случае его отсутствия – номера Договора), по которому осуществляется предоставление Услуги.

- 4.3. Исполнитель не регистрирует или имеет право не регистрировать Обращение в случаях:
- 4.3.1. Если контактное лицо Заказчика не входит в список уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц Заказчика согласно п.3.3 настоящего Регламента.
  - 4.3.2. Если в СРО Исполнителя уже зарегистрировано аналогичное Обращение от другого контактного лица Заказчика.
  - 4.3.3. Если Заказчиком нарушены требования к содержанию Обращений, описанные в настоящем Регламенте.
- 4.4. В случае подачи Обращения представителем Заказчика, отсутствующим в списке уполномоченных контактных лиц или групп контактных лиц Заказчика, Исполнитель оставляет за собой право связаться с уполномоченным представителем Заказчика и, при подтверждении им необходимости передачи Обращения, зарегистрировать Обращение соответствующим образом в СРО.

## 5. КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 5.1. Настоящий Регламент предусматривает следующие типы Обращений Заказчика к Исполнителю:
- 5.1.1. Инцидент.
  - 5.1.2. Запрос на обслуживание.
  - 5.1.3. Запрос на изменение.
  - 5.1.4. Претензия в связи с выплатой компенсации (штрафа) за нарушение Доступности Услуги, времени реакции, времени восстановления.
  - 5.1.5. Запрос на оказание услуг в рамках услуги «SberCloud Managed Services»
- 5.2. Настоящий Регламент предусматривает следующие типы Обращений Исполнителя к Заказчику:
- 5.2.1. Информирование о проведении Регламентных работ.
  - 5.2.2. Информирование о проведении Срочных работ.

## 6. КАТЕГОРИЗАЦИЯ И ПРИОРИТЕЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 6.1. Обращение, зарегистрированное в СРО Исполнителя, является Запросом и подлежит категоризации и приоритезации.
- 6.2. Целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени восстановления при обработке Запросов Заказчика зависят от присваиваемых Запросам Приоритетов.
- 6.3. Стороны договорились о следующих типах Обращений (Таблица 1).

Табл. 1. Типы Обращений

Тип	Приоритет	Описание приоритета
Инцидент	Критичный	Инцидент влечёт за собой остановку или полную потерю работоспособности Услуги. Становятся недоступны критические функции, которые препятствуют организации работы. Инцидент влияет на всех сотрудников компании Заказчика.
	Высокий	Инцидент влечёт за собой значительную потерю работоспособности Услуги, при этом информационная система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме. Инцидент влияет на группу сотрудников (отдел, служба, сектор, группа).
	Средний	Инцидент влечёт за собой несущественную потерю работоспособности Услуги. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибки, которые не препятствуют проведению операций.
	Низкий	Инцидент влечёт за собой частичную недоступность сервиса, не влияющую на работоспособность Услуги, решение потребуется в будущем, до которого воздействие Инцидента на выполнение текущих задач не проявится или его можно временно избежать.

Тип	Приоритет	Описание приоритета
Запрос на обслуживание	Высокий	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему Услуг, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуг. Срочные вопросы, возникающие при эксплуатации Услуги, оказывающие влияния на бизнес-процессы пользователя (предоставление и корректировка прав доступа, корректировка, внесение и удаление данных).
	Средний	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых ему Услуг, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуг. Консультации пользователей по работе с Услугой, предоставление инструкций и обучающих материалов, восстановление и анализ данных, предоставление статистических данных, отчетов.
Запрос на изменение	Средний	Добавление, модификация или удаление чего-либо, что может повлиять на Услугу (изменениями бизнес-процессов и т.п.).

6.4. Исполнитель гарантирует следующие целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени восстановления при обработке Обращений Заказчика (Таблица 2):

Табл. 2. Время реакции и время восстановления по Обращениям Заказчика

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	СВП
Инцидент	Критичный	0,25	4	24*7 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	0,25	8	
	Средний	0,25	12	9*5 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
	Низкий	0,25	24, если иное не устанавливается в SLA Услуг	9*5 – Поддержка услуги предоставляется Заказчику с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
Запрос на обслуживание	Высокий	0,25	48	9*5 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
	Средний	0,25	72	
Запрос на изменение	Не применимо	0,25	По согласованию Сторон	5*8 - Поддержка услуги предоставляется Заказчику с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.

6.5. Указанные в п. 6.4 целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени восстановления применимы в случае отсутствия таковых в SLA Услуг. Если в SLA Услуг определены иные целевые показатели по максимальному времени реакции и максимальному времени восстановления, то они замещают сроки, указанные п. 6.4 настоящего Регламента.

6.6. При наличии веских причин, обстоятельств, не позволяющих выполнить целевые показатели по максимальному времени восстановления, Исполнитель до наступления крайнего срока решения по Обращению может запросить и согласовать с Инициатором Запроса изменение приоритета Обращения и времени восстановления по такому Обращению или согласовать приостановление Обращения до согласованной даты.

- 6.7. Виды инцидентов, возникающих у Заказчика, за разрешением которых осуществляется обращение к Исполнителю:
- отсутствует доступ к WEB-панели управления (консоли VMware vCloud Director, Veeam Backup&Replication или консоли управления SberCloud.Advanced, консоли ML Space) для выполнения задач по управлению Виртуальным сервером или группой Виртуальных серверов, а также управления учетными записями пользователей;
  - отсутствует возможность создания, управления, изменения параметров, удаления виртуальных серверов;
  - отсутствует возможность выбрать необходимый размер виртуализированных вычислительных мощностей для создания виртуальных серверов, а также выделенного виртуального дискового хранилища с различными параметрами производительности в рамках согласованного Заказа;
  - отсутствует доступ в сеть Интернет;
  - возможная DDoS-атака на публикуемый WEB-сервис Заказчика, поставленный под защиту с использованием услуги SberCloud AntiDDoS или SberCloud AntiDDoS+WAF (в случае подключения соответствующих Услуг)<sup>1</sup>;
  - подозрения на некорректные действия сотрудника Исполнителя, выполненные им в ходе предоставления услуги SberCloud Managed Services и повлекшие за собой нарушение конфиденциальности и/или целостности данных Заказчика, а также доступности предоставляемых Заказчиком на базе инфраструктуры Исполнителя сервисов и/или услуг<sup>2</sup>.
- 6.8. В случае возникновения подозрений на некорректные действия Исполнителя, выполненные им в ходе предоставления услуги SberCloud Managed Services сотрудники Заказчика и Исполнителя, назначенные ответственными за разбирательства по факту возникновения соответствующего инцидента:
- 1) осуществляют анализ журналов событий «Организации» (тенанта) клиента, доступные через консоли VMware vCloud Director, Veeam Backup&Replication или консоль управления SberCloud.Advanced (в случае подключенного сервиса Cloud Trace Service) за время возникновения инцидента<sup>3</sup>;
  - 2) в случае, если по результатам анализа соответствующих журналов событий за обозначенное время в нём отсутствуют зарегистрированные события входа в «Организацию» (тенант) Заказчика с использованием консолей VMware vCloud Director, Veeam Backup&Replication или консоли управления SberCloud.Advanced из-под учётных записей сотрудников Исполнителя, стороны признают, что инцидент был вызван событиями, не связанными с предоставлением услуги «SberCloud Managed Services»;
  - 3) в случае наличия в журналах зарегистрированных событий входа в «Организацию» (тенант) Заказчика из-под учётных записей сотрудника Исполнителя и/или Заказчика лицо, вызвавшее инцидент и перечень осуществляемых ими действий определяется с использованием и/или предоставлением записей из журналов событий «Организации» (тенанта);
  - 4) в случае отсутствия в журналах зарегистрированных событий, свидетельствующих о некорректных действиях сотрудников Исполнителя и/или Заказчика, повлекших за собой нарушение конфиденциальности и/или целостности данных Заказчика, а также доступности предоставляемых Заказчиком на базе инфраструктуры Исполнителя сервисов и/или услуг, стороны признают, что инцидент был вызван событиями, не связанными с предоставлением услуги SberCloud Managed Services.
- 6.9. В случае возникновения инцидентов Исполнитель направляет по запросу Заказчика отчёт, содержащий фактические измерения и рассчитанные значения гарантируемых параметров Услуги.

<sup>1</sup> Инцидент считается состоявшимся, если в ходе соответствующих разбирательств был установлен факт DDoS-атаки на публикуемый WEB-сервис Заказчика, повлекший за собой его временную неработоспособность, при условии корректного подключения услуги SberCloud AntiDDoS или SberCloud AntiDDoS+WAF согласно описанию соответствующей услуги.

<sup>2</sup> Инцидент считается состоявшимся, если в ходе последующих разбирательств был установлен факт соответствующих некорректных действий сотрудника Исполнителя.

<sup>3</sup> Интервал времени, начиная с момента последней работоспособности сервиса и/или услуги Заказчика и/или состояния целостности (конфиденциальности) его данных и заканчивая временем фиксации выявленного инцидента.

- 6.10. Отчёты направляются по запросу Заказчика в течение одной недели после окончания отчётного периода по электронной почте.
- 6.11. Отчёты содержат данные о выполнении параметров качества оказания Услуги:
- нарушения в выполнении установленных параметров качества Услуг;
  - статистика по обработанным Запросам.

## **7. РАБОТА С ИНЦИДЕНТАМИ И ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ**

- 7.1. При обнаружении Заказчиком неисправности или ухудшения качества оказываемой Услуги, представитель Заказчика из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу Запроса на устранение неисправности в адрес Исполнителя.
- 7.2. При возникновении у Заказчика необходимости в проведении работ в инфраструктуре виртуального сервера, собственной инфраструктуре или смежных системах, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу Запроса на обслуживание в адрес Исполнителя.
- 7.3. Запросы могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный Центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону.
- 7.4. Инициатор Запроса сообщает Исполнителю следующую информацию:
- 7.4.1. Идентификационный номер Заказчика.
  - 7.4.2. Имя и фамилию.
  - 7.4.3. Телефонный номер и адрес электронной почты.
  - 7.4.4. Описание ситуации, проблемы, неисправности и/или наблюдаемого ухудшения качества оказываемой Услуги, вызвавшие необходимость обращения к Исполнителю.
  - 7.4.5. Данные о затрагиваемых ситуацией, проблемой, неисправностью и/или наблюдаемым ухудшением качества оказываемой Услуги бизнес-процессах или системах.
  - 7.4.6. Формулировку задачи с подробным описанием требуемых к исполнению работ, содержание вопроса и/или консультационного Обращения со слов Инициатора Запроса.
  - 7.4.7. Описание ожидаемого результата.
- 7.5. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 7.6. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 7.7. В течение максимального времени реакции, согласованного в настоящем Регламенте (п. 6.4, если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на устранение неисправностей.
- 7.8. Запрос, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- 7.8.1. Наименование компании Заказчика.
  - 7.8.2. Имя и фамилию Инициатора Запроса.
  - 7.8.3. Телефонный номер и адрес электронной почты Инициатора Запроса.
  - 7.8.4. Описание ситуации, проблемы, неисправности и/или наблюдаемого ухудшения качества оказываемой Услуги / Формулировка задачи с подробным описанием требуемых к исполнению работ, содержание вопроса и/или консультационного Обращения со слов Инициатора Запроса.
  - 7.8.5. Время регистрации Запроса.
  - 7.8.6. Идентификационный номер Запроса.
  - 7.8.7. Приоритет Запроса.

- 7.9. При необходимости инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу. В случае, если информация, запрашиваемая инженерами Исполнителя, не может быть предоставлена Инициатором Запроса в момент непосредственной связи, Исполнитель вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду ожидания дополнительной информации от Инициатора Запроса. В случае, если Инициатор Запроса не предоставляет Исполнителю дополнительной информации для решения Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента уточнения деталей по Запросу, такой Запрос считается отмененным и подлежит закрытию.
- 7.10. После проведения работ по Запросу Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и связывается с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу, такой Запрос считается успешно выполненным и подлежит закрытию.

## **8. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ**

- 8.1. При возникновении у Заказчика необходимости в подключении новой Услуги, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу Запроса на подключение Услуги в адрес Исполнителя.
- 8.2. Запросы на подключение Услуг могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный Центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону.
- 8.3. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 8.4. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 8.5. В течение максимального времени реакции, согласованного в настоящем Регламенте (п. 6.4, если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на подключение Услуг.
- 8.6. Запрос на подключение Услуги, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- 8.6.1. Наименование компании Заказчика.
  - 8.6.2. Имя и фамилию Инициатора Запроса.
  - 8.6.3. Телефонный номер и/или адрес электронной почты Инициатора Запроса.
  - 8.6.4. Время регистрации Запроса.
  - 8.6.5. Идентификационный номер Запроса.
  - 8.6.6. Приоритет Запроса.
  - 8.6.7. Скан-копию Заказа на подключение Услуги с пометкой «Подключение», подписанной уполномоченным лицом Заказчика.
- 8.7. При необходимости инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу. В случае, если информация, запрашиваемая инженерами Исполнителя, не может быть предоставлена Инициатором Запроса в момент непосредственной связи, Исполнитель вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду ожидания дополнительной информации от Инициатора Запроса. В случае, если

Инициатор Запроса не предоставляет Исполнителю дополнительной информации для решения Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента уточнения деталей по Запросу, такой Запрос считается отмененным и подлежит закрытию.

- 8.8. После проведения работ по Запросу на подключение Услуги, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и связывается с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу, такой Запрос считается успешно выполненным и подлежит закрытию.
- 8.9. Подключение Услуги, влияющее на изменение конечной стоимости Договора, требует пересмотра положений об условиях и стоимости настоящего Договора и должно быть согласовано Сторонами в Заказе или Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

## **9. РАБОТА С ЗАПРОСАМИ НА ИЗМЕНЕНИЕ**

- 9.1. При возникновении у Заказчика необходимости в изменении конфигурации действующей Услуги, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу запроса на изменение Услуги в адрес Исполнителя.
- 9.2. Запросы на изменение конфигурации действующих Услуг могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный Центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону. Для целей оперативной обработки, запрос на изменение конфигурации действующей Услуги должен быть передан в формате Заказа (формы Заказа Услуг приведены в Приложениях к настоящему Договору).
- 9.3. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 9.4. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 9.5. В течение максимального времени реакции, согласованного в настоящем Регламенте (п.п.6.4, если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на изменение конфигурации действующих Услуг.
- 9.6. Запрос на изменение конфигурации действующей Услуги, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- 9.6.1. Наименование компании Заказчика.
  - 9.6.2. Имя и фамилию Инициатора Запроса.
  - 9.6.3. Телефонный номер и/или адрес электронной почты Инициатора Запроса.
  - 9.6.4. Время регистрации Запроса.
  - 9.6.5. Идентификационный номер Запроса.
  - 9.6.6. Приоритет Запроса.
  - 9.6.7. Скан-копию Заказа на изменение конфигурации действующей Услуги с пометкой «Изменение» и указанием номера и даты, ранее переданного Заказчиком Исполнителю Заказа на подключение или изменение конфигурации действующей Услуги, подписанную уполномоченным лицом Заказчика.



- 9.7. При необходимости инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу. В случае, если информация, запрашиваемая инженерами Исполнителя, не может быть предоставлена Инициатором Запроса в момент непосредственной связи, Исполнитель вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду ожидания дополнительной информации от Инициатора Запроса. В случае, если Инициатор Запроса не предоставляет Исполнителю дополнительной информации для решения Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента уточнения деталей по Запросу, такой Запрос считается отмененным и подлежит закрытию.
- 9.8. После проведения работ по Запросу на изменение конфигурации действующей Услуги, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и связывается с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу, такой Запрос считается успешно выполненным и подлежит закрытию.
- 9.9. Изменение Услуги, влияющее на изменение конечной стоимости Договора, требует пересмотра положений об условиях и стоимости настоящего Договора и должно быть согласовано Сторонами в Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

## **10. ОТКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ**

- 10.1. При возникновении у Заказчика необходимости в отключении действующей Услуги, представитель Заказчика, из числа лиц, уполномоченных настоящим Регламентом, инициирует передачу запроса на отключение Услуги в адрес Исполнителя.
- 10.2. Запросы на отключение действующих Услуг могут быть переданы Заказчиком Исполнителю посредством обращения в Контактный Центр Исполнителя посредством передачи сообщения электронной почты, а также по телефону. Для целей оперативной обработки, запрос на отключение действующей Услуги должен быть передан в формате Заказа (формы Заказа Услуг приведены в Приложениях к настоящему Договору).
- 10.3. Для целей контроля качества при выполнении работ по Запросу, Исполнитель регистрирует Запрос Заказчика в собственной СРО с присвоением Запросу уникального идентификационного номера.
- 10.4. После регистрации Запроса Заказчика в СРО Исполнитель, используя переданную Заказчиком контактную информацию, информирует Заказчика о том, что обращение было зарегистрировано, сообщает Заказчику время регистрации Запроса, уникальный идентификационный номер Запроса и присвоенный ему Приоритет.
- 10.5. В течение максимального времени реакции, согласованного в настоящем Регламенте (п. 6.4, если иные сроки не оговорены в описании Услуги), Исполнитель обеспечивает надлежащую маршрутизацию Запроса на сотрудников Исполнителя, ответственных за обработку Запросов на подключение Услуг.
- 10.6. Запрос на отключение действующей Услуги, регистрируемый в СРО Исполнителя, в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- 10.6.1. Наименование компании Заказчика.
  - 10.6.2. Имя и фамилию Инициатора Запроса.
  - 10.6.3. Телефонный номер и адрес электронной почты Инициатора Запроса.
  - 10.6.4. Время регистрации Запроса.
  - 10.6.5. Идентификационный номер Запроса.
  - 10.6.6. Приоритет Запроса.

10.6.7. Скан-копию Заказа на отключение действующей Услуги с пометкой «Отключение» и указанием номера и даты ранее переданного Заказчиком Исполнителю Заказа на подключение или изменение конфигурации действующей Услуги, подписанную уполномоченным лицом Заказчика.

- 10.7. При необходимости, инженеры Исполнителя, непосредственно отвечающие за исполнение Запроса, связываются с Инициатором Запроса для целей уточнения деталей по Запросу. В случае, если информация, запрашиваемая инженерами Исполнителя, не может быть предоставлена Инициатором Запроса в момент непосредственной связи, Исполнитель вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду ожидания дополнительной информации от Инициатора Запроса. В случае, если Инициатор Запроса не предоставляет Исполнителю дополнительной информации для решения Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента уточнения деталей по Запросу, такой Запрос считается отмененным и подлежит закрытию.
- 10.8. После проведения работ по Запросу на отключение действующей Услуги, Исполнитель регистрирует произведенный объем работ и всю необходимую информацию по Запросу в СРО и связывается с Инициатором Запроса для подтверждения успешности выполнения Запроса. При получении подтверждения от Инициатора Запроса, Исполнитель закрывает Запрос в СРО. Если Инициатор Запроса не подтверждает успешность выполнения Запроса, Исполнитель оценивает произведенные по Запросу работы, согласовывает с Инициатором Запроса продолжение работ по Запросу и список дополнительных необходимых к исполнению работ. В случае если подтверждение или отклонение успешности выполнения Запроса не было получено Исполнителем от Инициатора Запроса в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента передачи Исполнителем в адрес Инициатора Запроса уведомления об окончании работ по Запросу, такой Запрос считается успешно выполненным и подлежит закрытию.
- 10.9. Отключение Услуги, влияющее на изменение конечной стоимости Договора, требует пересмотра положений об условиях и стоимости настоящего Договора и должно быть согласовано Сторонами в Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

## **11. ЭСКАЛАЦИЯ ЗАПРОСОВ**

- 11.1. Исполнитель обеспечивает выполнение процедур внутренней эскалации при обработке Запросов Заказчика в следующих случаях:
- 11.1.1. Исполнителю для проведения работ по Запросу требуется привлечение дополнительных ресурсов;
  - 11.1.2. в момент подачи Запроса требования Заказчика выходят за рамки оказываемых Заказчику Услуг;
  - 11.1.3. для согласования с Заказчиком вопросов, возникших в ходе выполнения работ по Запросу и находящихся вне зоны компетенции или ответственности Исполнителя.
- 11.2. При описанных в п. 11.1 случаях эскалации Запроса Стороны договариваются о возможном увеличении максимального времени решения при обработке Запроса. Такие увеличения согласуются Сторонами в отдельном порядке в ходе выполнения работ по Запросу.
- 11.3. В случае, если для решения Запроса требуется выполнение работ вендором/внешним подрядчиком (пункт 6.3. Приложения № 2.0. к Договору), Исполнитель информирует Заказчика о сроках, установленных вендором/внешним подрядчиком для решения такого Запроса. В указанном случае Исполнитель вправе увеличить максимальное время решения Запроса пропорционально периоду срока, установленного вендором/внешним подрядчиком для решения такого Запроса. Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком за превышение вендором/внешним подрядчиком сроков выполнения работ, направленных на решение Запроса.

## **12. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РЕГЛАМЕНТНЫХ И/ИЛИ СРОЧНЫХ РАБОТ**

- 12.1. Исполнитель имеет право, уведомив по электронной почте уполномоченное (-ые) лицо (-а) Заказчика, указанного (-ых) в п. 3.3. настоящего Регламента, прерывать предоставление доступа к Услуге в случае проведения Регламентных и/или Срочных работ.

- 12.2. Если иное не установлено в соответствующем разделе SLA Услуг, Исполнитель обязуется уведомить Заказчика:
- 12.2.1. о проведении Регламентных работ в срок не менее, чем за 2 (два) рабочих дня до начала проведения таких работ;
- 12.2.2. о проведении Срочных работ - непосредственно перед началом проведения таких работ.
- 12.3. Иные условия и характеристики проведения Регламентных и/или Срочных работ предусмотрены в соответствующем разделе SLA Услуг.

### **13. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН В ОТНОШЕНИИ ВЫПЛАТЫ КОМПЕНСАЦИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ЗА НАРУШЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ, ВРЕМЕНИ РЕАКЦИИ И ВРЕМЕНИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ**

- 13.1. В случае обнаружения Заказчиком основания для выплаты штрафа, установленного п. 7.1. Приложения № 2.0. к Договору, Заказчик может в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента обнаружения нарушения условий Доступности Услуги, времени реакции, времени восстановления, направить Исполнителю претензию, руководствуясь правилами и условиями подачи Обращений, указанными в настоящем Регламенте. Претензия должна быть обоснованной, к ней должны быть приложены документы, подтверждающие требования Заказчика.
- 13.2. Исполнитель обязан рассмотреть полученную претензию Заказчика в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента ее получения. Если претензия признается Исполнителем обоснованной, то Исполнитель обязуется сообщить об указанном Заказчику в порядке взаимодействия сторон, установленного настоящим Регламентом.
- 13.3. По истечении отчетного периода вместе с Актом за очередной отчетный период Исполнитель направляет в адрес Заказчика Акт о взаимозачете.
- 13.4. При нарушении Заказчиком срока, предусмотренного в п. 13.1 настоящего Регламента, или условий подачи претензии, Исполнитель вправе отказать в предоставлении компенсации.

### **14. ОПОВЕЩЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА ОБ ИНЦИДЕНТАХ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

- 14.1. В случае обнаружения Исполнителем инцидента информационной безопасности, связанного с функционированием инфраструктуры облачной платформы Исполнителя, и который может повлечь за собой (или повлекшего) нарушение конфиденциальности и целостности данных Заказчика, а также доступности предоставляемых Заказчиком на базе инфраструктуры Исполнителя сервисов и Услуг, Исполнитель обязуется уведомить о выявленном инциденте уполномоченного представителя Заказчика в течение 24 (двадцати четырех) часов после выявления и локализации (установления деталей) инцидента с использованием его контактных данных, приведенных в п. 3.3 настоящего Регламента.
- 14.2. К перечню инцидентов информационной безопасности, о которых Исполнитель должен сообщать Заказчику относятся:
- обход периметровых средств защиты и WEB Application Firewall (WAF) в составе инфраструктуры облачной платформы Исполнителя, повлекших за собой возможный несанкционированный доступ к «Организации» (тенанту) Заказчика с использованием консолей VMware Cloud Director и Veeam Backup&Replication;
  - обход средств защиты информации в составе инфраструктуры облачной платформы Исполнителя и средств её управления, повлекших за собой несанкционированный доступ к «Организации» (тенанту) Заказчика;
  - последовательность событий информационной безопасности, выявленных средствами SIEM Исполнителя и свидетельствующих о возможном доступе к «Организации» (тенанту) Заказчика из «Организации» (тенанта) другого Заказчика инфраструктуры облачной платформы Исполнителя в обход механизмов защиты облачной платформы, обеспечивающих изоляцию «Организаций» (тенантов) Заказчиков друг от друга;

- несанкционированный доступ к персональным данным Заказчика, расположенным в информационных системах персональных данных Исполнителя<sup>4</sup>, который может привести или привел к потере, утечке или изменению персональных данных Заказчика; несанкционированный физический доступ к оборудованию инфраструктуры облачной платформы Исполнителя, размещающему информационные системы Заказчика;
- в случае оказания Заказчику Исполнителем дополнительной услуги SberCloud Managed Services, инциденты, связанные с непреднамеренными действиями сотрудников Исполнителя в ходе администрирования ВЦОД Заказчика, повлекшими за собой нарушение конфиденциальности и/или целостности данных Заказчика, а также доступности предоставляемых Заказчиком на базе инфраструктуры Исполнителя сервисов и/или услуг;
- прочие инциденты информационной безопасности, связанные с функционированием и/или обслуживанием инфраструктуры облачной платформы Исполнителя и могущие повлечь за собой (или повлекшие) нарушение конфиденциальности и целостности данных Заказчика, а также доступности предоставляемых Заказчиком на базе инфраструктуры Исполнителя сервисов и услуг.

14.3. Детали об инциденте информационной безопасности, направляются на адрес электронной почты уполномоченного представителя Заказчика и содержат следующую информацию:

- краткое описание инцидента информационной безопасности;
- дата и время возникновения инцидента;
- последствия инцидента для Заказчика, его ВМ, и его персональных данных, обрабатываемых в информационных системах персональных данных Исполнителя, автоматизирующих деятельность Исполнителя;
- предпринятые шаги по разрешению инцидента (краткое описание того, какие действия в отношении инцидента были предприняты Исполнителем);
- предпринятые шаги по уведомлению надзорных органов (в случае если такая необходимость в отношении рассматриваемого инцидента определена законодательством Российской Федерации).

14.4. Обязательство Компании по уведомлению Заказчика об инцидентах информационной безопасности не распространяется на инциденты, вызванные действиями Заказчика, или произошедшие в рамках компонентов виртуальной инфраструктуры Заказчика, за которые несет ответственность Заказчик.

14.5. Со стороны Исполнителя в качестве лица, осуществляющего взаимодействие с Заказчиком по вопросам обработки выявленного инцидента информационной безопасности, выступает Контактный Центр Исполнителя.

14.6. Журналирование событий информационной безопасности осуществляется всеми компонентами инфраструктуры облачной платформы Исполнителя, включая, но не ограничиваясь компонентами самой облачной платформы, средствами защиты информации в составе инфраструктуры облачной платформы, телекоммуникационным и прочим оборудованием инфраструктуры.

14.7. Выявление инцидентов информационной безопасности осуществляется согласно утвержденному внутреннему Регламенту управления событиями и инцидентами информационной безопасности.

14.8. Для автоматизации процессов выявления и реагирования на инциденты информационной безопасности на стороне Исполнителя используются средства сбора и анализа событий информационной безопасности класса SIEM (Security Information and Event Management) с привлечением услуги внешнего SOC (Security Operations Center).

14.9. В ходе осуществления расследования по факту выявления инцидента информационной безопасности Исполнитель вправе открывать для своих сотрудников, осуществляющих расследование, и осуществлять доступ к журналу событий «Организации» (тенанта) Заказчика.

---

<sup>4</sup> За исключением ПДн Заказчика, обрабатываемых в его информационных системах, размещаемых на базе инфраструктуры облачной платформы Исполнителя.

- 14.10. В ходе осуществления расследования по факту выявления инцидента информационной безопасности Заказчик должен иметь гарантированный доступ к журналу событий своей «Организации» (тенанта) на период расследования с возможностью его выгрузки во внешний файл. При этом Заказчик вправе запрашивать у Исполнителя выгрузки из журналов событий средств защиты информации инфраструктуры облачной платформы, включая средства SIEM, содержащих события, свидетельствующие о возникновении выявленного инцидента информационной безопасности за соответствующий период времени.