

ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (СЛУЖБА)

Дата размещения: «23» декабря 2021 г.

ПРЕАМБУЛА

ВАЖНО! Настоящие Условия являются неотъемлемой частью [Соглашения на предоставление Облачных сервисов](#).

Совершая акцепт [Соглашения на предоставление Облачных сервисов](#), Пользователь принимает условия настоящих Правил.

1. Классификация Обращений и определение приоритетов

1.1. Все поступающие обращения контактных лиц («Обращения»), регистрируются в системе учета и обработки обращений Службы, при этом каждому Обращению присваивается уникальный номер, который в дальнейшем помогает идентифицировать Обращение.

1.2. При регистрации Обращения и при изменении его статуса, контактное лицо автоматически информируется Службой посредством отправки электронных писем на адрес, указанный при Регистрации в соответствии с Условиями Единого доступа.

1.3. Категории Обращений:

Категория Обращения	Критерии классификации
Инцидент	Функциональность, оказываемая в рамках Облачного сервиса, не работает либо работает некорректно (есть, либо может возникнуть нарушение SLA).
Сервисный запрос	Запросы на предоставление информации об Облачном сервисе (Запрос на предоставление информации).
	Запросы на выполнение предусмотренных Специальными условиями конкретных Облачных сервисов и Соглашением на предоставление Облачных сервисов действий в рамках Облачного сервиса (Запрос на обслуживание).
	Запросы на изменение параметров функциональности предоставляемого Облачного сервиса (Запрос на изменение).

2. Временные рамки устранения Инцидентов*

Уровень Приоритета	Время реакции	Ожидаемое время устранения Инцидента*
Низкий	В течение 15 минут с момента регистрации Обращения	До 16 часов с момента регистрации Инцидента
Средний	В течение 15 минут с момента регистрации Обращения	До 8 часов с момента регистрации Инцидента
Высокий	В течение 15 минут с момента регистрации Обращения	До 4 часа с момента регистрации Инцидента
Самый высокий	В течение 15 минут с момента регистрации Обращения	До 2 часа с момента регистрации Инцидента

*в указанном периоде не учитывается время, затраченное на предоставление дополнительной информации Пользователем при запросе со стороны Службы, и работ в зоне ответственности Пользователя.

3. Время обработки Сервисных запросов

Вид запроса	Время реакции	Время решения по запросу	Согласованное время поддержки
Запрос на обслуживание / на предоставление информации	В течение первых 30 минут с момента регистрации Сервисного запроса	До 8 рабочих часов с момента регистрации Сервисного запроса, в рамках периода доступности Службы	12x5
Запрос на изменение	В течение первых 30 минут с момента регистрации Сервисного запроса	До 16 рабочих часов с момента регистрации Сервисного запроса, в рамках периода доступности Службы	12x5

4. Способы взаимодействия со Службой

4.1. Служба принимает Обращения контактных лиц по следующим каналам взаимодействия (Интерфейсам):

Тип Интерфейса	Точка входа	Способ Аутентификации
Веб Портал Service Desk	https://hub.cloud.mts.ru	В соответствии с условиями Условий Единого дотупа и Пользовательского соглашения
Электронная почта	hub-support@cloud.mts.ru	Письмо должно быть отправлено с адреса указанного при Регистрации в соответствии с Условиями Единого доступа.

4.2. Все Интерфейсы равноценны с точки зрения Приоритета их обработки. Обращения в Службу аутентифицируются способом, указанным в таблице выше.