

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ДОГОВОРА НА СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия между Заказчиком и Обществом с ограниченной ответственностью «ДИДЖИ ТЕХ» (далее – Исполнитель) при исполнении Договора на сопровождение программных продуктов (далее – Договор) при взаимодействии Сторон через портал приема задач, расположенный по адресу в сети Интернет: [ticket.digitech.ru](https://digitech.ru) (далее – Портал).

1.2. Настоящий регламент является офертой Исполнителя в соответствии с 435 ГК РФ.

1.3. Заказчик обязан ознакомиться с действующей редакцией Регламента по ссылке: <https://digitech.ru/tarif/reglament.pdf> до подписания Договора, а далее - до направления задачи Исполнителю через функционал Портала.

1.4. Подписание Договора и/или направление задачи Исполнителю через функционал Портала означает, что Заказчик ознакомлен с действующей редакцией Регламента, согласен и принимает (акцептует) действующую редакцию Регламента, акцепт Заказчика является полным и безоговорочным в соответствии со ст. 438 ГК РФ.

1.5. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке по своему усмотрению изменять Регламент если такие изменения не приводят к изменению условий Договора и приложений к нему. Заказчик обязан самостоятельно отслеживать изменения Регламента на сайте Исполнителя по указанной ссылке. В случае несогласия Заказчика с новой редакцией Регламента, Заказчик обязан незамедлительно в течение 1 (одного) рабочего дня сообщить об этом Исполнителю. В таком случае Исполнитель имеет право приостановить оказание услуг/выполнение работ до достижения Сторонами согласия по вопросу применения новой редакции Регламента.

1.6. Стороны Договора обязаны строго следовать условиям настоящего Регламента для обеспечения эффективного и прозрачного взаимодействия в рамках исполнения Договора.

2. Порядок постановки задач

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в личный кабинет на Портале после подписания Договора посредством направления ссылки на электронную почту Заказчика, указанную в Договоре. Заказчик самостоятельно устанавливает пароль для личного кабинета на Портале.

2.2. Заказчик самостоятельно несет ответственность за конфиденциальность учетных данных (логина и пароля) Заказчика, а также самостоятельно выбирает круг лиц, которые имеют право авторизоваться на Портале с использованием учетных данных Заказчика.

2.3. Исполнитель исходит из того, что любое лицо, которое авторизовалось на Портале с использованием учетных данных Заказчика, является представителем Заказчика и действует от имени и в интересах Заказчика.

2.4. **Персональные данные представителей Заказчика.** В случае, если представитель Заказчика предоставляет Исполнителю свои персональные данные посредством указания их на Портале, их обработка производится в соответствии с Политикой конфиденциальности и обработки персональных данных пользователей digitech.ru, размещенной по ссылке: <https://digitech.ru/privacy>.

2.4.1. Предоставление персональных данных Исполнителю посредством Портала является подтверждением полного и безоговорочного согласия субъекта персональных данных с Политикой конфиденциальности. Представитель Заказчика обязан предварительно ознакомиться с Политикой конфиденциальности, в случае несогласия с ее условиями, представитель Заказчика обязан воздержаться от предоставления Исполнителю своих персональных данных посредством использования Портала.

2.5. Заказчик формирует запрос на выполнение задачи, заполняя форму на Портале.

2.6. В запросе должны быть указаны:

- Наименование задачи.
- Описание задачи (подробные требования и пожелания).
- Тип задачи (обычная, важная, срочная)

Каждому Типу Задачи соответствует регламентированное время реакции, а также регламентированный срок начала выполнения Задачи, а также коэффициент критичности задачи.

	Время реакции, рабочих часов после постановки задачи	Срок начала выполнения Задачи после получения задачи	Коэффициент критичности задачи «часы*Х»
--	--	--	---

Обычная задача	16	2-5 рабочих дней	X = 1
Важная задача	8	1-2 рабочих дней	X = 1,5
Срочная задача	1	3 рабочих часа	X = 2

2.7. После завершения заполнения формы Заказчик отправляет задачу на рассмотрение.

3. Порядок выполнения Задач

3.1. Исполнитель получает уведомление о новой Задаче и начинает ее обработку.

3.2. Исполнитель должен:

- Ознакомиться с Задачей и проверить ее на полноту и ясность.
- При необходимости задать уточняющие вопросы Заказчику через функционал Портала.

3.3. При работе над Задачей Исполнитель фиксирует затраченные часы на Портале и указывая дату работы над Задачей.

4. Приемка выполненных Задач

4.1. После выполнения Задачи Исполнитель отправляет ее Заказчику на приемку через Портал, добавляя комментарий о том, что Задача выполнена.

4.2. Заказчик получает уведомление о выполнении Задачи и должен:

- Ознакомиться с результатом выполнения Задачи.
- Провести тестирование или проверку результатов выполнения Задачи в соответствии с первоначально установленными требованиями.

4.3. Приемка может быть осуществлена следующими способами посредством функционала Портала:

4.3.1. Заказчик одобряет выполнение Задачи, подтверждая, что все требования выполнены. Исполнитель получает уведомление об успешной приемке.

4.3.2. Заказчик отклоняет выполнение Задачи, предоставляя свои комментарии и замечания. Исполнитель получает уведомление о необходимости внести изменения.

4.4. Приемка Задачи должна быть произведена Заказчиком в течение 3 (трех) рабочих дней после направления Исполнителем уведомления о выполнении Задачи. Если в течение этого времени Заказчик не одобрит или не отклонит выполнение задачи, Задача считается одобренной Заказчиком с соблюдением всех требований Заказчика.

5. Общие рекомендации

5.1. Стороны проводят регулярное взаимодействие через Портал для уточнения всех деталей и сроков.

5.2. Рекомендуется фиксировать все изменения и обсуждения в комментариях к Задаче для последующего анализа и улучшения процессов.

5.3. В случае возникновения споров или недопонимания, Стороны должны стремиться к их разрешению в рамках функционала Портала, привлекая к обсуждению других специалистов, если это необходимо.

6. Заключительные положения

6.1. Стороны обязуются соблюдать настоящий Регламент, что позволит обеспечить эффективное взаимодействие и повысить качество исполнения Договора.

6.2. Регламент может быть изменен Исполнителем в одностороннем порядке. Новая редакция Регламента размещается на Портале.