
123098, МОСКВА Т/ +7 495 648 67 44
УЛ. МАКСИМОВА, 8 W/ SBSTECH.RU
ОФИС 8205-1

Утверждаю

Генеральный директор ООО «ЭсБиСи Технологии»



/ Златолинский А.С. /

Дата: 04.10.2018

СТАНДАРТНЫЙ ПОРЯДОК РАБОТЫ

1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ

- 1.1 Стандартный порядок работы (далее – «СПР») детализирует основную последовательность действий при выполнении обязательств Компании по обслуживанию и поддержке ПАК Rayneteasy при возникновении у Клиентов Ошибок, либо потребностей в Доработках в порядке, установленном настоящим документом.
- 1.2 Настоящим документом не регулируется порядок коммуникации между Компанией и Клиентом (далее – «Стороны») по иным вопросам в рамках исполнения Сторонами своих обязательств, в том числе вопросы финансовых сверок, вопросы, касательно информационно-технологического взаимодействия, вопросы по работе с ПАК Rayneteasy, запросы на предоставление справок по операциям, логов и иные подобные вопросы, не относящие к целям, заявленным в п. 1.1 СПР. Компания, при необходимости, предоставляет ответы на такие запросы по электронной почте в разумные сроки в течение рабочего времени.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1 Все термины, применяющиеся по тексту настоящего документа с заглавной буквы, должны толковаться в значении, установленном договором между Компанией и Клиентом, если иное значение не установлено настоящей статьей.
- 2.2 По тексту настоящего документа используются термины в значении, установленном ниже:
- 2.2.1 **Аккаунт** – идентификационные данные в СУПБ Rayneteasy, позволяющие пользователю осуществлять взаимодействие с указанными системами от своего имени.

- 2.2.2 **Доработка** – любые изменения ПАК Payneteasy, включая, но не ограничиваясь модификацией и (или) адаптацией программного кода, изменениями пользовательского, или прикладного программного интерфейса, а также разработка дополнительных программных компонентов, либо настройку интерфейсов.
- 2.2.3 **Клиент** – юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, заключивший с Компанией лицензионное соглашение на использование ПАК Payneteasy;
- 2.2.4 **Компания** – Общество с ограниченной ответственностью «ЭБиСи Технологии», зарегистрированное за основным государственным регистрационным номером 1137746293343 от 03 апреля 2013 года;
- 2.2.5 **Номер тикета** – присвоенный обращению Клиента уникальный числовой номер, который направляется ответным сообщением в адрес отправителя и служит подтверждением факта получения Тикета Компанией, его регистрации в информационных системах Компании и назначение ответственного Сотрудника центра поддержки.
- 2.2.6 **Официальная электронная почта** – адрес электронной почты, зарегистрированный в доменном имени Клиента, по адресу которого доступен сайт в сети «Интернет», владельцем которого является Клиент, либо заявленный в соглашении, заключенном между Компанией и Клиентом, как контактный адрес электронной почты Клиента.
- 2.2.7 **Ошибка** – любая из ситуаций, перечисленная в п. 11.3 СПР.
- 2.2.8 **ПАК Payneteasy** – информационная система, предназначенная для автоматизированного и безопасного приема платежных транзакций, их хранения, обработки и направления в процессинговые системы в целях проведения платежей и переводов.
- 2.2.9 **СУПБ Payneteasy** – система управления платежным бизнесом и аналитическая платформа ПАК Payneteasy.
- 2.2.10 **Тикет** – зарегистрированная Компанией заявка на устранение Ошибки в ПАК Payneteasy, направленная Клиентом по электронной почте в порядке, предусмотренном настоящим документом.

3. СПОСОБЫ КОММУНИКАЦИИ

- 3.1 Для обеспечения поддержки и быстрого реагирования на запросы Клиента касательно устранения Ошибок Компания использует адрес электронной почты: it@sbctech.ru (далее – «Адрес поддержки»).
- 3.2 Все требования относительно функционирования ПАК Payneteasy должны быть заявлены Клиентом на Адрес поддержки. При наличии Ошибок категории I и II, если у Клиента отсутствует доступ к сети Интернет, могут быть применимы альтернативные способы обмена информацией.

4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН, ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО И ПЕРЕДАЧА ПОЛНОМОЧИЙ ПО ПОРУЧЕНИЮ СТОРОН

- 4.1 Определены следующие категории лиц, действующих от имени Компании: «Менеджеры проектов» и «Сотрудники центра поддержки».
- 4.2 **Менеджеры проектов имеют право выполнять следующие обязанности:**
- взаимодействие с Клиентом по всем вопросам заключенного договора;
 - согласование проведения тренингов для Клиента;
 - взаимодействие с Клиентом по вопросам осуществления совместных проектов;
 - взаимодействие с Клиентом по вопросам, связанным с запросами на Доработку ПАК Payneteasy;
 - получение от Клиента информации об Ошибках и заведение Тикета в информационных системах поддержки Компании в целях их устранения в соответствии с порядком, определённым в СПР.
- 4.3 **Сотрудники центра поддержки выполняют следующие обязанности:**
- поддержка и технические консультации по вопросам подключения Торгово-сервисных предприятий;
 - анализ Ошибок, обсуждение и дача разъяснений по вопросам Ошибок и сбоев в работе ПАК Payneteasy;
 - контакт с техническими отделами и финансовыми учреждениями (банки, эквайеры и пр.) для ведения переговоров по таким вопросам, как интеграция к информационным системам, проведение тестирования 3D MPI плагина, выяснение технических проблем связанных с проведением платежей;
 - консультирование в случае выполнения Доработок ПАК Payneteasy.
- 4.4 Клиент связывается с Сотрудниками центра поддержки в порядке, установленном ст. 3 СПР.
- 4.5 Сотрудники Клиента, имеющие Аккаунт в СУПБ Payneteasy типа «Торговец» вправе определять задачи конфигурации ПАК Payneteasy Сотрудникам центра поддержки.
- 4.6 Клиент назначает ответственного сотрудника и заказывает для него Аккаунт согласно порядку, изложенному в ст. 6 СПР.

5. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАПРОСОВ КЛИЕНТА И КОММУНИКАЦИИ СТОРОН В РАМКАХ ОБРАЩЕНИЙ

- 5.1 После поступления запроса от Клиента с авторизованного почтового адреса электронной почты, данное обращение регистрируется в информационной системе Компании в результате чего ему присваивается Номер тикета.
- 5.2 В ходе переписки по обращению, заявленному в соответствующем Тикете, Клиент должен сохранять Номер тикета в заголовке сообщения электронной почты. В противном случае,

Компания не гарантирует Клиенту максимально быстрые сроки реагирования на запросы Клиента.

- 5.3 После регистрации Тикета, Сотрудники центра поддержки в течение 1 (одного) рабочего дня определяют его приоритизацию в соответствии с категорией Ошибки, согласно п. 11.3 СПР, если Тикет содержит информацию о наличии Ошибки, либо запрос на устранение Ошибки.
- 5.4 В случае поступления от Клиента иных запросов, ответ от Компании на обращение в Тикете предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня.
- 5.5 В случае, поступления от Клиента запроса на Доработку по электронной почте в порядке, предусмотренном п. 3.1 СПР, Сотрудники центра поддержки передают запрос Менеджеру проекта для целей получения от Клиента необходимой дополнительной информации по требуемой Доработке и согласованию порядка формализации указанной Доработки (при необходимости). Коммуникация по данному запросу в дальнейшем ведётся с Менеджером проекта и с использованием иных средств коммуникации.

6. ПОРЯДОК НАЗНАЧЕНИЯ АККАУНТА «ТОРГОВЕЦ» ЛИЦАМ, ДЕЙСТВУЮЩИМ ОТ ИМЕНИ КЛИЕНТА

- 6.1 В случае необходимости создания в СУПБ Payneteasy Аккаунта типа «Торговец», Клиент направляет в адрес Компании Заявку на создание аккаунта, составленную по форме Приложения № 1 к СПР, с учетом требований, определенных в п. 6.5 СПР.
- 6.2 В случае необходимости внесения изменений в ранее созданный Аккаунт типа «Торговец», Клиент направляет в Компанию Заявку на изменение аккаунта, составленную по форме Приложения № 2 к СПР, с учетом требований, определенных в п. 6.5 СПР.
- 6.3 В случае необходимости отключения ранее созданного Аккаунта, Клиент направляет в Компанию Заявку на отключение аккаунта, составленную по форме Приложения № 3 к СПР, с учетом требований, определенных в п. 6.5 СПР.
- 6.4 Компания отключает Аккаунты, которые не использовались в течение 90 (девяносто) календарных дней и более. В случае необходимости восстановления доступа к таким аккаунтам, Клиент может связаться с Сотрудниками службы поддержки по электронной почте.
- 6.5 **Требования к оформлению заявок:**
- 6.5.1 Все поля заявок должны быть заполнены;
- 6.5.2 Заявки на создание аккаунта в обязательном порядке должны содержать обоснование необходимости создания в СУПБ Payneteasy нового Аккаунта;
- 6.5.3 Заявки подписываются руководителем компании Клиента, либо уполномоченным представителем Клиента, действующим на основании письменной доверенности;
- 6.5.4 Заявки на создание аккаунта и Заявки на изменение аккаунта должны содержать фамилию, имя и отчество конкретного сотрудника компании Клиента, которому будет предоставлен доступ в

СУПБ Payneteasy, его адрес электронной почты и телефон, по которому можно оперативно связаться с данным сотрудником;

- 6.6 Компания рассматривает заявку, поступившую от Клиента на бумажном носителе, либо с Официальной электронной почты Клиента в форме сканированного документа в течение 1 (одного) рабочего дня, со дня получения и в этот же срок создает, изменяет, либо отключает Аккаунт в системе ПАК Payneteasy, согласно данным, указанным в поступившей заявке.
- 6.7 В случае создания (изменения) Аккаунта, Компания направляет информацию, необходимую для доступа в Аккаунт СУПБ Payneteasy на адрес электронной почты Клиента, указанный в поступившей заявке, и авторизует данный адрес электронной почты.

7. ОБЩИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ ОТНОСИТЕЛЬНО ПРОВЕДЕНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ ОПЕРАЦИЙ

- 7.1 Консультационные услуги по вопросам, связанным с запросами на Доработку ПАК Payneteasy, предоставляемые Менеджером проекта или иными сотрудниками Компании, тарифицируются согласно условиям договора, заключённого между Компанией и Клиентом.
- 7.2 Клиент имеет право изменять настройки ПАК Payneteasy по своему усмотрению (например, добавление контактных данных Торгово-сервисных предприятий, настройки фильтров, процессинга и пр). По запросу Клиента Сотрудники центра поддержки могут вносить необходимые изменения на основании Тикета, поступившего от Клиента.

8. ДОСТУП К ОБРАБАТЫВАЕМОЙ И ХРАНИМОЙ В ПАК PAYNETEASY ИНФОРМАЦИИ

- 8.1 Доступ к обрабатываемой и хранимой в ПАК Payneteasy информации предоставляется только ответственным сотрудникам Клиента, после направления Клиентом в адрес Компании Заявки на создание аккаунта, согласно порядку, изложенному в статье 6 СПР, а также Торгово-сервисным предприятиям, обслуживаемым Клиентом, в части Транзакций, относящихся к каждому из таких Торгово-сервисных предприятий.
- 8.2 Стандарт безопасности PCI DSS требует, чтобы доступ к защищенной информации о Картах, обрабатываемых ПАК Payneteasy, был максимально ограничен, поэтому Компания не предоставляет подобные данные Клиенту. Если у Клиента имеется сертификат PCI DSS, Компания может предоставить защищенную информацию о Картах Клиенту по запросу, при этом будет соблюдена процедура по безопасной передаче данных, принятая в Компании.
- 8.3 Клиент в полной мере имеет доступ к бизнес-процессам, проводимым с помощью ПАК Payneteasy.
- 8.4 Клиент вправе устанавливать для своих сотрудников доступ к ПАК Payneteasy с различными уровнями полномочий, Компания может также реализовать подобные услуги для Клиента.

- 8.5 На Клиента возлагается ответственность за все настройки ПАК Payneteasy. В свете существующих рисков Клиент гарантирует, что доступ к ПАК Payneteasy предоставляется доверенным сотрудникам Клиента. Клиент обязан информировать сотрудников о наличии рисков и о факте, что доступ к информации должен быть защищен от несанкционированного представления третьим сторонам.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

- 9.1 Все задачи на Доработку ПАК Payneteasy должны согласовываться с Менеджером проекта. При необходимости, Менеджер проекта организывает заключение Сторонами отдельное соглашение, предметом которого является выполнение требуемых Доработок.
- 9.2 По окончании реализации Доработки Менеджером проекта фиксируется объем Человеко-часов, затраченных на выполнение запрошенной Доработки и отметка о реализации Доработки.
- 9.3 Реализация Доработок документируется Сторонами путем подписания актов, с обязательным указанием перечня выполненных работ, объема затраченных Компанией Человеко-часов и общей стоимости выполненных работ, если договором между Компанией и Клиентом не установлено иное.

10. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА ПО ТЕСТИРОВАНИЮ

- 10.1 Для обеспечения беспрепятственного предоставления услуг Компанией, в частности бесперебойной обработки Транзакций, Компания всякий раз информирует Клиента о Доработках программного обеспечения ПАК Payneteasy.
- 10.2 Клиент должен позаботиться о проведении следующих тестовых действий (рекомендуется иметь для данных целей соответствующий аккаунт для проведения настоящих транзакций, например, Карты VISA или MasterCard, счет в банке и пр.):
- проведение настоящих Транзакций в целях тестирования (например, операция перевода 1 руб.) подключения каждого Торгово-сервисного предприятия и соответствующего соединения, используемого Клиентом;
 - последующий мониторинг тестируемых операций с использованием инструментов мониторинга и отчетности ПАК Payneteasy;
 - дальнейший мониторинг тестируемых операций посредством подтверждения соответствующими Документами (выписка из бухгалтерского счёта, выписка Карточного счета и пр.) и сравнение полученных данных с данными ПАК Payneteasy.
- 10.3 При выявлении Ошибок в работе ПАК Payneteasy, особенно, связанных с процессингом платежных операций, Клиент обязан незамедлительно информировать Компанию в порядке, предусмотренном ст. 3 СПР.

11. ИЗВЕЩЕНИЕ ОБ ОШИБКАХ

- 11.1 Клиент извещает Компанию о наличии Ошибок и искаженных отчетах способом, предусмотренном ст. 3 СПР, согласно процедуре, описываемой далее.
- 11.2 **Каждое уведомление предполагает:**
- регистрацию Тикета в порядке, установленном п. 5.1 СПР;
 - установление приоритета Тикета в соответствии с категорией Ошибки;
 - описание всех данных, имеющихся у Клиента касательно проблемы (номер Ошибки, параметры конфигурации и пр.)
- 11.3 Категории Ошибок и сроки их исправления:
- **Категория I. Безотлагательные («Immediate»)** — Ошибка относится к данной категории, если ее последствия приводят к невозможности проведения платежных транзакций. Компания обязуется исправить ошибки Категории I в течении 8 (Восемь) часов после уведомления о их наличии Клиентом или после получения сведений об ошибке в ином порядке.
 - **Категория II. Срочные («Urgent»)** — Ошибка относится к данной категории, если ее последствия приводят к частичным сбоям при проведении платежных транзакций, например при невозможности выполнить платеж для определенного Торгово-сервисного предприятия. Компания обязуется исправить ошибки Категории II в течение 10 (Десять) часов после уведомления о их наличии Клиентом.
 - **Категория III. Значительные («High»)** — Ошибки относятся к этой категории в случае, если программное обеспечение имеет дефекты в ключевых компонентах ПАК Payneteasy, но проведение платежных транзакций работает без сбоев. Компания обязуется исправить ошибки Категории III в одного рабочего дня после уведомления о их наличии Клиентом.
 - **Категория IV. Стандартные («Normal»)** — Ошибки попадают под данную категорию IV, если программное обеспечение ПАК Payneteasy имеет дефекты, но в целом основные компоненты ПАК Payneteasy могут быть использованы Клиентом без сбоев, и проведение платежных транзакций работает без сбоев. Компания обязуется исправить ошибки Категории IV в общем порядке.
- 11.4 Если сбой программного обеспечения ПАК Payneteasy возникает по причинам, которые не могут быть спрогнозированы Компанией или находятся вне сферы его влияния, такая Ошибка не попадает под указанные категории. Такими причинами являются: форс-мажорные обстоятельства, землетрясения и сбои в результате DDOS атак, ошибки сети или общие телекоммуникационные сбои.

12. ДОСТУПНОСТЬ СЕРВИСОВ ПАК PAYNETEASY

- 12.1 Оценка доступности ПАК Payneteasy выполняется с помощью стороннего сервиса мониторинга. Сервис осуществляет проверку доступности ПАК Payneteasy путем постоянной проверки

доступности всех компонентов ПАК Payneteasy. Компания не гарантирует и не берет на себя какие-либо вторичные обязательства по иным услугам, предоставляемым сервисом мониторинга. Стороны договорились о том, что сервис мониторинга является поставщиком услуг в отношении Сторон, но не может являться аффилированным лицом ни одной из Сторон.

- 12.2 Стороны согласны признавать в качестве достоверного источника данные о результате доступности ПАК Payneteasy, отображаемые по адресу: <http://status.payneteasy.com>.

13. ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ РАБОТЫ

- 13.1 Компания уведомляет Клиента не позднее, чем за 6 (шесть) часов до начала проведения профилактических и технических работ, в течение которых ПАК Payneteasy будет недоступен (частично недоступен) путём проведения рассылки по электронной почте.
- 13.2 Клиент обязуется уведомлять обслуживаемые Клиентом Торгово-сервисные предприятия (если применимо) о проведении профилактических работ путем рассылки информационного сообщения на авторизованные адреса электронной почты.

14. СТАНДАРТ БЕЗОПАСНОСТИ ДАННЫХ ИНДУСТРИИ ПЛАТЁЖНЫХ КАРТ PCI DSS

- 14.1 Для организации платежей по банковским Картам необходимо иметь сертификат соответствия стандарту безопасности PCI DSS (требования доступны на ресурсе <http://www.pcisecuritystandards.org>). Клиент должен удостовериться, что все его партнеры, вовлеченные в процесс организации платежей, в частности Провайдеры платежных и/или информационных услуг, Торгово-сервисные предприятия и системы предотвращения мошеннических операций отвечают требованиям PCI DSS.
- 14.2 Торгово-сервисные предприятия, обслуживаемые Клиентом, при необходимости, могут ссылаться на наличие у правообладателя ПАК Payneteasy сертификата PCI DSS.

15. МАРКЕТИНГ

- 15.1 Стороны вправе упоминать о сотрудничестве на своих веб-сайтах и в маркетинговых материалах с использованием логотипа другой Стороны.

16. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ В СПР

- 16.1 Компания вправе в любое время и по своему единоличному усмотрению вносить изменения и дополнения в настоящий порядок, определяющие и/или уточняющие регламент взаимодействия сторон в процессе предоставления Клиенту информационной и технической поддержки и обработки запросов Клиента, связанных с использованием ПАК Payneteasy, при условии, что такие изменения и дополнения не противоречат условиям договора, заключённого между Клиентом и Компанией.

- 16.2 После внесения изменений и дополнений в настоящий порядок, Компания обязуется опубликовать новую редакцию на сайте sbctech.ru и направить Клиенту на известные Компании адреса электронной почты Клиента уведомление об изменении актуальной редакции СПР.
- 16.3 Компания обязуется указывать в колонтитулах (в нижней части документа) дату редакции документа для целей предоставления Клиентам возможности отслеживания изменений настоящего порядка.
- 16.4 Новая редакция СПР вступает в силу с даты её опубликования на сайте Компании, указанном в п. 16.2 СПР.

ЗАЯВКА НА СОЗДАНИЕ АККАУНТА

Генеральному директору ООО «ЭсБиСи
Технологии»

от

наименование организации Клиента

г. Москва

«__» _____ 20__ г.

Настоящим просим Вас создать в СУПБ Payneteasy новый аккаунт типа «Торговец» согласно информации, изложенной ниже:

ФИО сотрудника, осуществляющего взаимодействие с СУПБ Payneteasy под создаваемым аккаунтом:	
Адрес электронной почты сотрудника:	
Контактный телефон сотрудника:	

Создание аккаунта обосновано _____

Настоящим подтверждаем, что мы ознакомлены с тем, что наша компания и ее сотрудники несут ответственность за все производимые действия в рамках создаваемого аккаунта, включая:

- ответственность за создание аккаунтов торгово-сервисных предприятий, проектов, шлюзов, терминалов и тарифов, согласно контрактным обязательствам между нашей компанией и нашими контрагентами;
- ответственность за создание аккаунтов новых сотрудников в рамках данного аккаунта;
- ответственность за все действия сотрудников, аккаунты которых созданы из под данного аккаунта.

Настоящим подтверждаем, что указанный выше сотрудник уполномочен нашей компанией на то, чтобы ставить задачи на выполнение новых работ и формулировать от имени нашей компании технические и иные требования к результату работ. Все задачи, поставленные от имени данного сотрудника по электронной почте и выполненные на основании соответствующих тикетов, обязуемся оплачивать на основании заключенного договора. Полномочия по настоящей доверенности действительны в течение 10 (десяти) лет

Должность лица, уполномоченного на подписание данной заявки, фамилия, имя и отчество

Подпись, печать

ЗАЯВКА НА ИЗМЕНЕНИЕ АККАУНТА

Генеральному директору ООО «ЭсБиСи
Технологии»

от

наименование организации

г. Москва

«__» _____ 20__ г.

Настоящим просим Вас изменить в СУПБ Payneteasy ранее созданный аккаунт типа «Торговец», согласно информации, изложенной ниже:

Номер аккаунта	
ФИО сотрудника, осуществляющего взаимодействие с СУПБ Payneteasy под создаваемым аккаунтом:	
Адрес электронной почты сотрудника:	
Контактный телефон сотрудника:	

Настоящим подтверждаем, что мы ознакомлены с тем, что наша компания и ее сотрудники несут ответственность за все производимые действия в рамках данного аккаунта, включая:

- ответственность за создание аккаунтов торгово-сервисных предприятий, проектов, шлюзов, терминалов и тарифов, согласно контрактным обязательствам между нашей компанией и нашими контрагентами;
- ответственность за создание аккаунтов новых сотрудников в рамках данного аккаунта;
- ответственность за все действия сотрудников, аккаунты которых созданы из под данного аккаунта.

Должность лица, уполномоченного на подписание данной заявки, фамилия, имя и отчество

Подпись, печать

ЗАЯВКА НА ОТКЛЮЧЕНИЕ АККАУНТА

Генеральному директору ООО «ЭсБиСи
Технологии»

от

наименование организации

г. Москва

«___» _____ 20__ г.

Настоящим просим Вас удалить из СУПБ Payneteasy аккаунт № _____

Должность лица, уполномоченного на подписание данной
заявки, фамилия, имя и отчество

Подпись, печать

ОБРАЗЕЦ