

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНИЗАТОРА И УЧАСТНИКА В РАМКАХ СЕРВИСА «ПЛАТФОРМА ЛОЯЛЬНОСТИ»

1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

1.1. В рамках Регламента взаимодействие Пользователя осуществляется со Службой сопровождения Организатора, работники которой обладают квалификацией, достаточной для оказания услуг в объеме и режиме, определенных настоящим Регламентом.

1.2. Взаимодействие со Службой сопровождения Организатора со стороны Участника должно производиться Службой сопровождения (эксплуатации) Участника.

1.3. Контакты для обращения в Службу сопровождения Организатора: loyaltycards@sovcombank.ru

1.4. Организатор для надлежащего оказания услуг рекомендует Участнику совершить следующие действия:

1.4.1. Провести обучение Пользователей Службы сопровождения (эксплуатации) Участника работе с модулями Сервиса, которые используют данные Пользователи.

1.4.2. Ознакомить Пользователей Службы сопровождения (эксплуатации) Участника с настоящим Регламентом.

2. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. Для взаимодействия с Организатором в рамках Сервиса Участник передает менеджеру проекта (работнику Организатора, взаимодействующему с данным Участником) контактную информацию Пользователя Службы сопровождения Участника (фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты в домене Участника, контактный телефон).

2.2. Служба сопровождения Организатора регистрирует Пользователя Службы сопровождения Участника в Системе.

2.3. Дальнейшая регистрация Пользователей осуществляется Службой сопровождения Организатора после размещения соответствующих запросов через электронные каналы связи Организатора, указанных в п.1.3. настоящего Регламента, уже зарегистрированным Пользователем Службы сопровождения Участника.

3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ УЧАСТНИКА К СЕРВИСУ

3.1. При оказании услуг в рамках Сервиса Организатор в соответствии с п. 2 Приложения № 2 к Правилам осуществляет подключение Участника к Сервису.

3.2. После подключения Участника к Сервису согласно пунктам 2.1.-2.3. настоящего Регламента Участник может самостоятельно производить следующие действия через электронные каналы связи Организатора, указанных в п.1.3. настоящего Регламента:

3.2.1. Участник в статусе Ритейлер:

- размещать рекламно-информационные баннеры, которые подгружаются и отображаются у клиента Организатора и (или) Компании в Системе Сервиса и (или) Системе Участника (в статусе Компании);

3.2.2. Участник в статусе Компании:

- осуществлять модерацию размещаемых Ритейлером рекламно-информационных

баннеров в Системе Участника (в статусе Компания).

Участник несет ответственность за самостоятельное размещение запросов через электронные каналы связи Организатора, указанных в п.1.3. настоящего Регламента.

3.3. В случае если Участник самостоятельно разместил запрос через электронные каналы связи Организатора, указанных в п.1.3. настоящего Регламента и в случае, если результат таких действий не соответствует ожиданиям (предполагаемой цели запроса), то Участник своевременно фиксирует информацию для Службы сопровождения Организатора путем направления нового запроса через электронные каналы связи Организатора, указанных в п.1.3. настоящего Регламента.

4. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ СЛУЧАЕВ НЕРАБОТОСПОСОБНОСТИ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА СЕРВИСА

4.1. Под неработоспособностью понимается невозможность получения Участником услуг в рамках Сервиса.

4.2. Не считается неработоспособностью или ненадлежащим качеством работы Сервиса:

- действия или бездействия на стороне систем, не принадлежащих Организатору (не находящихся под контролем Организатора): Интернет-провайдеров, операторов связи и телекоммуникационных компаний, а также компаний, осуществляющих проверку трафика;
- регламентные, профилактические и иные работы, явно относящиеся к регламентным работам (Технологические перерывы) Сервиса;
- регламентные, аварийные работы, а также ошибки и неисправности оборудования, сбои каналов связи и иные неисправности на стороне Участника (-ов).

4.3. В случае выявления неработоспособности или ненадлежащего качества работы Сервиса Участник уведомляет Организатора посредством обращения через электронные каналы связи Организатора, указанных в п.1.3. настоящего Регламента и в обязательном порядке указывает время обнаружения неработоспособности или ненадлежащего качества работы Сервиса.

4.4. После регистрации обращения Участник назначает ответственного Пользователя для взаимодействия со Службой сопровождения Организатора до момента восстановления работоспособности и надлежащего качества работы Сервиса либо на согласованные со Службой сопровождения Организатора сроки.

4.5. Взаимодействие Организатора с Участником по Заявкам, связанным с неработоспособностью или ненадлежащим качеством работы Сервиса, осуществляется в сроки, указанные в разделе 5 настоящего Регламента.

5. СРОКИ РЕАГИРОВАНИЯ СЛУЖБЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ ОРГАНИЗАТОРА НА ПОСТУПАЮЩИЕ ЗАПРОСЫ

5.1. Срок реагирования исчисляется с момента размещения Заявки через электронные каналы связи Организатора, указанных в п.1.3. настоящего Регламента, до момента поступления ответа на Заявку от Организатора.

5.2. Под ответом на Заявку понимается:

5.2.1. Ответ на Заявку, содержащий необходимую информацию об устранении неработоспособности или ненадлежащего качества работы Сервиса, либо информирование о причинах неработоспособности и ненадлежащего качества работы Сервиса.

5.2.2. Запрос дополнительной информации, необходимой для содержательного ответа на Заявку либо выполнения необходимых действий.

5.2.3. Информирование о выполненных действиях, которые требовались в связи с Заявкой.

5.2.4. Информирование о невозможности выполнить действия, которые требовались в связи с Заявкой, с указанием причин.

5.2.5. Ответ на Заявку в виде инструкции по получению Участником запрашиваемой информации;

5.2.6. Информирование о возможности выполнить действия, которые требовались в связи с Заявкой, Участником самостоятельно.

5.3. В случае, когда для содержательного ответа на Заявку необходима дополнительная информация, срок выполнения Заявки исчисляется с момента предоставления такой информации.

5.4. В случае невозможности выполнить действия, которые требовались в связи с Заявкой, срок выполнения Заявки исчисляется с момента устранения причин, препятствующих выполнению Заявки. Если причины, препятствующие выполнению Заявки невозможно устранить, Заявка считается выполненной после предоставления информации об этом.

В случае отсутствия у Организатора информации, необходимой для выполнения Заявки, Организатор может отказаться от предоставления консультаций и выполнения работ в рамках Заявки до момента предоставления информации от Участника.

5.5. Сроки выполнения:

5.5.1. Размещение Заявок на модерацию к Организатору и (или) в Компанию для последующей публикации Уведомлений, Push-Уведомлений через Сервис в Систему Сервиса и (или) Систему Участника (в статусе Компании) - 5 (Пять) рабочих дней. В указанный срок не включен срок модерации Компанией, указанный в п. 3.2.1.3. Приложения № 5 к Правилам.

5.6. Сроки реагирования:

5.6.1. На Заявки по неработоспособности Сервиса - 1 (Один) календарный день.

5.6.2. На Заявки по ненадлежащему качеству работы Сервиса - 1 (Один) рабочий день.

5.6.3. На Заявки по консультациям Пользователей Службы сопровождения Участника – 5 (Пять) рабочих дней.

5.7. Сроки реагирования, указанные в п. 5.6 настоящего Регламента, могут быть увеличены. В этом случае срок предоставления ответа должен быть определен Службой сопровождения Организатор в течение 1 (Одного) рабочего дня.

Срок, определяемый в полных рабочих днях, заканчивается по истечении определенного количества рабочих дней в то же самое время рабочего дня, в которое произошло событие или действие, определяющее начало течения срока. Например, исполнение заявки, поданной в 14:00 (московское время) четверга и подлежащей исполнению через 3 (Три) полных рабочих дня, должно быть завершено в 14:00 (московское время) вторника следующей недели.

6. ДОСТУПНОСТЬ СЕРВИСА

6.1. Проведение регламентных и профилактических работ (Технологических перерывов) может приводить к приостановке работы Сервиса и невозможности оказания Услуг Организатором.

6.2. Общее время прекращения возможности оказания Услуг Организатором с учётом профилактических и регламентных работ Сервиса должно быть не более 72 (Семидесяти двух) часов в календарный год.

6.3. Единовременное прекращение возможности оказания Услуг Организатором с учётом профилактических и регламентных работ Сервиса должно быть длительностью не более 4 (Четырёх) часов.

6.4. Количество прекращений возможности оказания Услуг Организатором с учётом профилактических и регламентных работ Сервиса не должно быть более 7 (Семи) раз в календарный месяц.

6.5. Плановые регламентные и профилактические работы, приводящие к невозможности оказания Услуг Организатором, должны происходить во время технических окон во временном интервале с 00:00 – 05:00 по московскому времени.

6.6. К регламентным и профилактическим работам не относятся:

- действия и бездействия на стороне систем, не принадлежащих Организатору (не находящихся под контролем Организатора): Интернет-провайдеры, операторы связи и телекоммуникационные компании, а также компании, осуществляющих проверку трафика;
- регламентные, аварийные работы и ошибки на стороне Участника (-ов);

– иные работы, явно не относящиеся к регламентным работам.

6.7. Организатор согласно п. 3.2.4. Правил уведомляет Участников о Технологическом перерыве в предоставлении Сервиса не менее чем за 2 (Два) календарных дня до Технологического перерыва путем размещения уведомления на Сайте либо через электронные каналы связи Участника. .