

**Приложение №1**

к Договору № \_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

- 1.1 Консультации по администрированию оборудования.
- 1.2 Предоставление документации.
- 1.3 Предоставление обновлений программного обеспечения в рамках одного релиза.
- 1.4 Консультации и поддержка при разработке проектов расширения системы телекоммуникаций Заказчика с использованием оборудования, обслуживаемого Исполнителем.
- 1.5 Консультации по вопросам, не связанными непосредственно с оборудованием, обслуживаемым Исполнителем. (стыковка с оборудованием сетей общего пользования, оборудованием систем спутниковой связи и т.п.).
- 1.6 Консультирование по вопросам организации сети передачи данных для обеспечения корректной работы IP-телефонии.
- 1.7 Предоставление коммерческих предложений и цен на оборудование.
- 1.8 Выделение персонального менеджера.

**2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

- 2.1 Услуги предоставляются сервисной службой Исполнителя.
- 2.2 Сервисный центр Исполнителя работает ежедневно с 9-00 до 18-00 по Московскому времени, за исключением выходных дней и дней Государственных праздников Российской Федерации. Заявки на техническое обслуживание принимаются 24 часа в сутки 7 дней в неделю.
- 2.3 Для выполнения работ Заказчик делает заявку в сервисную службу Исполнителя по установленной форме.
- 2.4 Заявки на выполнение работ принимаются одним из следующих способов:
  - По телефону тех. поддержки (495) 981-08-96 (круглосуточно)
  - Письмом на E-mail сервисной службы [support@newsystems.ru](mailto:support@newsystems.ru)
  - Заполнение соответствующей on-line формы на Интернет-сайте <http://www.newsystems.ru/>
- 2.5 Моментом получения заявки считается момент ее поступления или 9-00 следующего рабочего дня, если заявка поступила в не рабочее время.
- 2.6 Исполнитель начинает обслуживание заявки Заказчика в течение 4(четырёх) часов с момента получения заявки.