

## Приложение №1

к Договору № \_\_\_\_\_

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

### 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

- 1.1 Консультации по администрированию оборудования.
- 1.2 Профилактическое техническое обслуживание с целью предупреждения сбоев в работе оборудования. Периодичность проведения – не реже одного раза в месяц (удаленно).
  - Проверка наличия аварийных сигналов
  - Комплексное тестирование оборудования
  - Анализ трафика
  - Сохранение резервных копий конфигурации оборудования
- 1.3 Работы по диагностике возникающих неисправностей (удаленно).
- 1.4 Контроль над соблюдением мер системной безопасности (удаленно).
  - Проверка правильности пользования удаленным доступом
  - Проверка назначения и использования логинов и паролей станций
- 1.5 Предоставление документации.
- 1.6 Предоставление обновлений программного обеспечения в рамках одного релиза и их установка (удаленно).
- 1.7 Консультации и поддержка при разработке проектов расширения системы телекоммуникаций Заказчика с использованием оборудования, обслуживаемого Исполнителем.
- 1.8 Консультации по вопросам, не связанными непосредственно с оборудованием, обслуживаемым Исполнителем. (стыковка с оборудованием сетей общего пользования, оборудованием систем спутниковой связи и т.п.).
- 1.9 Консультирование по вопросам организации сети передачи данных для обеспечения корректной работы IP-телефонии.
- 1.10 Предоставление коммерческих предложений и цен на оборудование.
- 1.11 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 случае серьезных неисправностей в течение 2(двух) часов с момента получения заявки.
- 2.7 Исполнитель начинает обслуживание заявки Заказчика в случае незначительных неисправностей в течение 4(четырёх) часов с момента получения заявки.
- 2.8 К серьезным неисправностям относятся: (I)полный отказ системы; (II) частичный отказ системы, который приводит к выходу из строя 25 (или более) процентов соединительных линий или 50 (или более) процентов абонентских портов расширения; (III) полный отказ системы энергоснабжения или аккумуляторного питания; (IV) любой сбой или отказ, вследствие которого система связи становится опасной для эксплуатации; (V) выход из строя системы управления, если это приводит к отказам, указанным выше в пункте (I) или (II).
- 2.9 Под незначительными неисправностями понимаются любые отказы, не имеющие характера серьезных неисправностей, указанных п.11
- 2.10 В случае серьезных неисправностей срок устранения - не более 8 часов с момента получения заявки (если существует возможность устранить удаленно).
- 2.11 В случае незначительных неисправностей срок устранения - в течение одного рабочего дня с момента получения заявки (если существует возможность устранить удаленно).