

Соглашение о технической поддержке ПО

Версия № 2.0

Действует с «01» января 2025 года

Настоящее Соглашение о технической поддержке ПО («Соглашение») является дополнением к Клиентскому Договору («Договор»), который может быть заключен между Клиентом и Обществом с ограниченной ответственностью «Ньюком Дистрибьюшн» (далее – «Компания»), (совместно - «Стороны») в любой форме. В случае противоречия между Договором и Соглашением, условия Соглашения имеют преимущественную силу.

1. О СОГЛАШЕНИИ

1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора, в полной мере наследует определенные в нем понятия, дополняет и уточняет представленные в нем положения, и составлено Сторонами с целью описания возможных случаев перерывов и/или снижения качества Услуг и способов взаимодействия Сторон по устранению причин таких ситуаций и последствий их возникновения.

1.2. В случае противоречий между положениями Соглашения и положениями основного Договора, положения Соглашения имеют преимущественную силу.

2. ОПИСАНИЕ ТИПОВ ПРОБЛЕМ

2.1. Стороны договорились при взаимодействии по причине возможных проблем с качеством Услуг использовать 3 (три) приоритета обращений:

2.1.1. блокирующий - если наблюдается полная неработоспособность ПО/Оборудования;

2.1.2. критический - если наблюдается частичная кратковременная неработоспособность ПО/Оборудования;

2.1.3. базовый - обращения по иным вопросам, связанным с функционированием ПО/Оборудования, не попадающие под приоритет «блокирующий» и «критичный».

3. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПО ОБРАЩЕНИЯМ С БЛОКИРУЮЩИМ ПРИОРИТЕТОМ

3.1. В случае обнаружения Клиентом неработоспособности ПО/Оборудования:

а) Клиент уведомляет о проблеме Службу технической поддержки Компании, используя согласованные Сторонами каналы связи, указывая Место Установки Оборудования и подробно описывая наблюдаемые параметры работы Оборудования;

б) Компания фиксирует обращение и сообщает Клиенту **предварительное время устранения проблемы** («Сообщение») в течение:

(i) **2 (двух) часов** в рабочее время (с 8:00 до 21:59 по московскому времени с понедельника по пятницу),

(ii) **6 (шести) часов** в нерабочее время;

в) Компания проводит анализ проблемы, используя для этого собственные средства, и/или поддерживаемое удаленное подключение к Оборудованию, и/или помощь сотрудников Клиента, и/или выезд сотрудника Компании или внешних квалифицированных специалистов в Место Установки Оборудования;

г) по итогам анализа Компания выполняет, при наличии технической возможности **устранение проблемы в течение 24 часов с момента Сообщения**, а в иных случаях устраняет проблему в срок, согласованный с Клиентом.

3.2. В случае наличия у Клиента предоставленного Компанией Оборудования на замену Компания вправе рекомендовать Клиенту заменить неисправное Оборудование своими силами; в этом случае обязательства Компании по устранению неработоспособности ПО/Оборудования, предусмотренные настоящим Соглашением, считаются исполненными.

4. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПО ОБРАЩЕНИЯМ С КРИТИЧЕСКИМ ПРИОРИТЕТОМ

4.1. В случае обнаружения Клиентом частичной кратковременной неработоспособности ПО/Оборудования:

а) Клиент уведомляет о проблеме Службу технической поддержки Компании, используя согласованные Сторонами каналы связи, указывая Место Установки Оборудования и подробно описывая наблюдаемые параметры работы Оборудования;

б) Компания фиксирует обращение и в течение:

i) **4 (четыре) часов** в рабочее время (с 8:00 до 21:59 по Московскому времени с понедельника по пятницу),

ii) **8 (восемь) часов** в нерабочее время сообщает Клиенту предварительное время устранения проблемы;

в) Компания проводит анализ проблемы, используя для этого собственные средства, и/или поддерживаемое удаленное подключение к Оборудованию, и/или помощь сотрудников Клиента, и/или выезд сотрудника Компании или привлеченного внешнего квалифицированного специалиста в Место Установки Оборудования;

г) по итогам анализа Компания выполняет устранение проблемы в срок, согласованный с Клиентом.

4.2. В случае наличия у Клиента предоставленного Компанией Оборудования на замену Компания вправе в любой момент времени рекомендовать Клиенту заменить ограниченно работоспособное Оборудование своими силами; в этом случае обязательства Компании по устранению неработоспособности ПО/Оборудования, предусмотренные настоящим Соглашением, считаются исполненными.

5. ВРЕМЯ ПРОСТОЯ

5.1. Стороны настоящего Соглашения договорились считать Временем Простоя период с момента обнаружения неработоспособности Оборудования до момента устранения проблемы и измерять его в часах и минутах (например, 1 час 30 минут или 1 и 30/60 часа или 1,5 часа).

5.2. Стороны договорились не считать временем простоя:

- время на регистрацию и реагирование на обращения;
- время непредоставления/несвоевременного и/или неполного предоставления Клиентом информации, необходимой для решения обращения;
- сбои в сетях связи операторов подвижной радиотелефонной связи, сим-карты которых установлены в Оборудовании, а также подключенные в Оборудование сторонние операторы фиксированной связи, не являющиеся неисправностью ПО/Оборудования;
- время проведения Компанией ремонтных и/или профилактических работ;
- время доставки Оборудования на замену до Места установки.

5.3. Случаи неработоспособности ПО/Оборудования, вызванные действиями/бездействиями Клиента, которые, в том числе включают в себя: направленное физическое воздействие, включая перемещение Оборудования, изменение в настройках сетевой инфраструктуры Клиента и т.д., не являются гарантийными, не подпадают под действие настоящего Соглашения и не являются временем простоя.

5.4. Компания вправе проводить ремонтные и профилактические работы, в связи с которыми предоставление ПО и/или Услуг могут быть приостановлены на срок, не превышающий 4-х (четыре) часов

в течение Отчетного периода (месяца), при условии уведомления Клиента за 3 (три) рабочих дня до даты проведения таких работ.

5.5. Время простоя по каждому зафиксированному случаю неработоспособности, начиная с 00 часов 00 минут (по московскому времени) 1-го числа и заканчивая 23 часами 59 минутам (по московскому времени) последнего дня календарного месяца, суммируется для определения суммарного времени простоя, которое рассчитывается индивидуально для каждого экземпляра ПО/Оборудования.

6. ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ УСЛУГИ

6.1. Компания обязуется обеспечить Клиенту такой уровень качества оказания Услуги, при котором суммарное время простоя для каждого экземпляра ПО/Оборудования не может превышать 30 (тридцать) часов за прошедший Отчетный период (месяц).

7. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА

7.1. Клиент назначает Контактное Лицо по Договору и Контактных Лиц, по одному для каждого из Мест Установки Оборудования, для взаимодействия по вопросам качества Услуги.

7.2. Контактные Лица со стороны Клиента и регламентированный перечень способов связи, в соответствии с п. 8.1 настоящего Соглашения, указываются в Бланке Заказа в момент его подписания.

8. СПОСОБЫ СВЯЗИ

8.1. Стороны договорились считать приемлемыми каналами связи при взаимодействии по вопросам качества Услуги мессенджер Telegram, мобильный телефон, электронную почту.

8.2. Клиент для связи с Службой технической поддержки Компании использует единый номер телефона или адрес электронной почты, или адрес в Telegram Компании, указанные на официальном сайте - <https://mr.net.ru>, а также группу в мессенджере Telegram, созданную Компанией.