

Описание сервисных услуг и условий их предоставления для Заказчиков и Партнёров



Настоящий документ содержит Перечень видов Услуг и условия их предоставления.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«**ЦТП**» - Центр Технической Поддержки.

ЦТП - 115114, Россия, Москва, улица Летниковская 10, строение 2, офис 306 (3-й этаж).

«**Исполнитель**» - ООО «Смарт4» либо Партнёр.

«**Партнёр**» - юридическое лицо, имеющее договорные отношения с ООО «Смарт4» и авторизованное ООО «Смарт4» на оказание Услуг.

«**Заказчик**» - юридическое либо физическое лицо, приобретающее и/или получающее Оборудование и Услуги от ООО «Смарт4» либо Партнёров.

«**Стандартная Гарантия**» - Оборудование, поставляемое Исполнителем, снабжено минимальным сервисным пакетом, известным как - Standard Warranty (Стандартная Гарантия). Срок гарантийного обслуживания, предоставляемый Исполнителем на все Оборудование, составляет 1 год. Продолжительность гарантийного ремонта не регламентируется. Отгрузка – самовывоз (все транспортные издержки несет Заказчик). На время ремонта Оборудования за дополнительную плату Исполнитель может предоставить функциональную замену. На детали и узлы Оборудования, замененные по гарантийному обслуживанию, распространяется гарантийный срок Оборудования в целом.

«**Сервисный Склад**» - специальный выделенный склад, на котором находится запас исправного Оборудования для замены вышедшего из строя Оборудования Заказчика. Склад размещен на территории Исполнителя либо территории Партнёров.

«**Оператор**» - дежурный специалист Исполнителя, который осуществляет первичный контакт с Заказчиком и проводит регистрацию Запросов Заказчика.

«**Дежурный Инженер**» - дежурный специалист Исполнителя, который осуществляет технические консультации по Запросам Заказчика.

«**Сервисный Инженер**» - дежурный специалист Исполнителя, который в случае необходимости осуществляет выезд к Заказчику для замены неисправного Оборудования или устранения другой неисправности.

«**Запрос**» - оформленная в соответствии с Порядком оформления Запросов заявка Заказчика на предоставление Услуг.

«**Приоритет Проблемы**» - определение важности и срочности решения указанной в запросе проблемы с соответствующим уровнем вмешательства (детальное описание Приоритетов Проблем приведено в соответствующем документе).

«**Основная Версия**» (Major Release) – версия Программного обеспечения, в которой выявлены и исправлены большинство программных ошибок, которая обладает наибольшей стабильностью и которую производитель рекомендует использовать на действующих сетях. Основные версии обозначаются компанией производителем изменением разряда целых в номере версии Программного обеспечения [х.х.(х)]. Обозначение Основной Версии содержит только цифровое обозначение и не содержит букв.

«**Ранняя версия**» (Early Deployment Release или Limited Lifetime Release) – версия Программного обеспечения, в которую, возможно, внесены дополнительные возможности Программного обеспечения и рабочие исправления. Ранние версии обозначаются компанией производителем изменением цифры (цифр) и (или) добавлением буквы, расположенной (расположенных) справа от

разряда десятых в номере версии Программного обеспечения [х.х.(х).Т]. Обозначение Ранней Версии содержит и цифровые и буквенные обозначения.

«**Промежуточная (инженерная) версия**» (Interim Release) – версия Программного обеспечения, в которую, возможно, внесены новые дополнительные возможности Программного обеспечения и рабочие исправления. Промежуточные версии обозначаются компанией производителем изменением цифр, расположенных справа от разряда десятых в номере версии Программного обеспечения [х.х.(х.х)]. Обозначение Промежуточной Версии содержит только цифровые обозначения.

«**Отгрузка**» – момент передачи Оборудования представителю курьерской компании. Подтверждением факта Отгрузки является квитанция на получение Оборудования (Forwarder Note), которую представитель курьерской компании выдает Исполнителю и в которой указаны дата и точное время передачи Оборудования.

Все приведенные выше слова и выражения, употребленные в единственном числе, сохраняют те же значения во множественном числе и наоборот.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

1. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАПРОСА ЗАКАЗЧИКА

1.1 Предоставление Услуг по консультированию Заказчика, ремонту и (или) замене Оборудования Заказчика осуществляется по Запросу Заказчика. Запрос направляется в ЦТП в следующем порядке:

1.2 Запрос направляется любым из указанных ниже способов:

по электронной почте:	tac@smart-4.ru
через систему обслуживания:	https://tac.smart-4.ru/
по телефону:	+7 (495) 744 73 22

1.3 Запрос должен содержать следующие сведения:

- номер Договора о предоставлении сервисного обслуживания
- тип, серийный номер Оборудования или Программного Обеспечения
- описание неисправности
- определение Приоритета Проблемы.

1.4 В случае замены Оборудования Запрос на замену вышедшего из строя Оборудования направляется в ЦТП в установленном порядке.

1.5 В случае определения Заказчиком приоритета проблемы как «1» или «2», Заказчик обязан осуществить первичный контакт с ЦТП по телефону.

1.6 Окончательное определение Приоритета Проблемы устанавливается по согласованию с Оператором и (или) Дежурным Инженером ЦТП.

1.7 При надлежащем оформлении Запроса Исполнитель регистрирует Запрос и в течение 1 (одного) Рабочего Часа сообщает Заказчику номер Запроса по электронной почте.

1.8 Подтверждением регистрации Запроса является автоматическое уведомление, которое отправляется Заказчику по электронной почте.

1.9 После получения подтверждения регистрации Запроса от Заказчика Запрос считается принятым, и Исполнитель приступает к его выполнению в соответствии с приобретенными Заказчиком Услугами.

2. ЗАМЕНА ОБОРУДОВАНИЯ

- 2.1 В случае замены Оборудования Запрос на замену вышедшего из строя Оборудования направляется в ЦТП в следующем порядке:
- 2.1.1 Запрос на замену должен содержать следующие сведения по каждой единице такого Оборудования:
- количество, тип, серийный номер;
 - описание неисправности;
 - программный пароль, если требуется.
- 2.1.2 Запрос на замену вышедшего из строя Оборудования направляется по электронной почте: tac@smart-4.ru либо через систему обслуживания <https://tac.smart-4.ru/>.
- 2.2 В случае подачи Заказчиком, надлежащим образом оформленного Запроса на замену вышедшего из строя Оборудования, Исполнитель в течение 1 (одного) Рабочего Часа сообщает Заказчику номер Запроса по электронной почте.
- 2.3 Заказчик направляет Исполнителю подтверждение регистрации Запроса на замену с указанием присвоенного Запросу номера. Подтверждение направляется в ЦТП любым из вышеуказанных способов.
- 2.4 После получения подтверждения регистрации Запроса на замену от Заказчика, такой Запрос считается принятым, и Исполнитель приступает к его выполнению в соответствии с приобретенными Заказчиком Услугами.
- 2.5 В случае замены вышедшего из строя Оборудования исправным, с момента передачи исправного Оборудования Заказчику право собственности на неисправное Оборудование переходит к Исполнителю, а право собственности на исправное Оборудование переходит к Заказчику. Право собственности на Оборудование, предоставленное в качестве функциональной замены, принадлежит Исполнителю.
- 2.6 В случае замены вышедшего из строя Оборудования Заказчик обязан за свой счет осуществить возврат такого Оборудования, сопровождаемого номером Запроса, полученным от Исполнителя в порядке согласно пп.2.2-2.4 настоящего документа. В случае предоставления Заказчику функциональной замены, Заказчик также обязан за свой счет осуществить возврат Оборудования, предоставленного в качестве функциональной замены. Заказчик обязан осуществить возврат Оборудования в течение 5 (пяти) Рабочих Дней с момента получения исправного Оборудования на замену. Отгрузка возвращаемого Оборудования должна производиться по адресу: **Россия, 115114, Москва, улица Летниковская, 10, стр. 2, 3-ий этаж, офис 306**. Оборудование считается возвращенным в момент его получения в ЦТП Исполнителя.
- 2.6.1 Возврат вышедшего из строя Оборудования, а также Оборудования, предоставленного в качестве функциональной замены, осуществляется путем пересылки через курьерскую службу или заказной бандеролью, либо доставкой через представителя Заказчика.
- 2.6.2 Возвращаемое Оборудование должно соответствовать данным (количество, тип, серийный номер), на который был получен номер Запроса.
- 2.6.3 Заказчик обязан обеспечить надлежащую упаковку возвращаемого Оборудования в соответствии с европейскими нормами в целях исключения его повреждения и сопроводить возвращаемое Оборудование письменным описанием неисправности, пароля, а также письменным описанием всех аппаратных и программных модификаций, если таковые имели место.

- 2.6.4 Передача возвращаемого Оборудования представителю ЦТП оформляется Актом приема-передачи неисправного Оборудования и (или) Актом приема-передачи Оборудования для функциональной (временной) замены. Акт составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.
- 2.6.4.1 В случае возврата Оборудования непосредственно представителем Заказчика, Акт приема-передачи Оборудования оформляется при передаче такого Оборудования представителю ЦТП.
- 2.6.4.2 В случае возврата Оборудования путем пересылки через курьерскую службу или заказной бандеролью, Исполнитель в течение 1 (одного) Рабочего Дня с момента получения Оборудования подписывает два экземпляра указанного акта со своей стороны и отправляет их Заказчику. Заказчик обязан в течение 1 (одного) Рабочего Дня с момента получения двух подписанных экземпляров подписать акт и отправить один экземпляр Исполнителю.

3. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

- 3.1 Заказчик обязан приобретать Услуги по сервисному обслуживанию только на исправное Оборудование.
- 3.2 Если перед постановкой на сервисное Обслуживание Оборудование неисправно, то Заказчик приобретает дополнительную **Услугу SMART ONE TIME PAYMENT REPAIR&RETURN**.
- 3.3 Исполнитель вправе перед заключением Договора провести инспекцию Оборудования. В этом случае Заказчик оплачивает **Услугу SMART SITE SURVEY**.
- 3.4 Заказчик обязан соблюдать условия эксплуатации Оборудования, указанные в техническом описании условий эксплуатации Оборудования, поставляемом вместе с Оборудованием.
- 3.5 Услуги могут не предоставляться, если неисправности были вызваны нарушением Технических условий эксплуатации Оборудования, изложенных в технической документации на Оборудование или если Оборудование было модифицировано Заказчиком с использованием деталей, не сертифицированных для этого производителем или если неисправности возникли в результате ремонта или модификации Оборудования, произведённого не представителем Исполнителя.
- 3.6 Заказчик обязан произвести все необходимые модификации Оборудования, рекомендованные производителем, и использовать только надлежащим образом лицензированное Программное Обеспечение. Допускается использование только Основной или Ранней Версии Программного Обеспечения. Номер используемой версии программного обеспечения не должен отличаться более, чем на 2 (две) единицы от текущей Основной Версии, установленной производителем Оборудования, или используемая версия должна быть выпущена не позднее, чем за 12 (двенадцать) месяцев до текущей Основной Версии. Замена или модификация Оборудования, необходимая для его работы с новыми версиями Программного Обеспечения, производится за счет Заказчика. В случае использования Заказчиком Промежуточной Версии Исполнитель не гарантирует корректную работу Оборудования. Запросы по Промежуточным Версиям не принимаются.
- 3.7 До подачи Запроса в ЦТП Заказчик обязан выполнить все предписанные и предупредительные действия, предусмотренные для Оборудования. Если такие действия не приведут к устранению неисправности, то Заказчик незамедлительно уведомляет Исполнителя о наличии такой неисправности в порядке, определенном в разделе 1 настоящего документа.

- 3.8 Заказчик обязан предоставить специалистам Исполнителя необходимый и безопасный доступ к Оборудованию, соответствующим образом оборудованное рабочее место на месте нахождения Оборудования, требующего обслуживания.
- 3.9 Для удаленной диагностики и устранения проблем Заказчик обязан обеспечить техническому персоналу Исполнителя согласованный удаленный доступ к Оборудованию на период проведения работ по диагностике и устранению неисправности.
- 3.10 Заказчик обязан создать и поддерживать собственную процедуру восстановления потерянных файлов, данных или программ.

4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 4.1 В целях обеспечения исполнения Договора необходимыми ресурсами, в частности достаточным количеством лабораторного Оборудования и (или) сервисными деталями и узлами Оборудования, Исполнитель обеспечивает постановку Оборудования Заказчика на сервисное Обслуживание, в том числе:
 - 4.1.1 производит учет и регистрацию всех деталей Оборудования Заказчика.
 - 4.1.2 определяет необходимость доукомплектования Сервисного склада сервисным Оборудованием и (или) сервисными деталями и узлами Оборудования для обеспечения Услуг SMART R&R или SMART Spare и (или) лабораторного стенда для обеспечения Услуги SMART TAC;
 - 4.1.3 обеспечивает необходимые условия хранения сервисного Оборудования и (или) сервисных деталей и узлов Оборудования на Сервисном Складе;
 - 4.1.4 производит регистрацию местоположения Оборудования на площадках Заказчика для обеспечения работы логистической службы Исполнителя в случае возникновения необходимости задействовать сервисное Оборудование и (или) сервисные детали и узлы Оборудования с Сервисного склада;
 - 4.1.5 производит расчет функциональных комплектов сервисного Оборудования и (или) сервисных деталей и узлов Оборудования.
- 4.2 В случае приобретения Услуги SMART TAC или Услуги SMART Spare Исполнитель обязан осуществить первичный контакт с Заказчиком в течение 1 (одного) Рабочего Часа с момента регистрации Запроса. Регистрация Запроса производится в порядке, установленном в разделе 1 настоящего Приложения.
- 4.3 В случае приобретения Услуги SMART TAC или Услуги SMART Spare Исполнитель обязан обеспечить соответствующий уровень вмешательства в процесс устранения возникших проблем в зависимости от Приоритета Проблемы и времени, прошедшего с момента принятия Запроса Заказчика.
- 4.4 В случае приобретения Услуги SMART TAC Исполнитель обязан приложить разумные усилия по выработке решений для устранения возникших проблем.
- 4.5 В случае приобретения Услуги SMART TAC Исполнитель обязан обеспечивать участие специалистов, сертифицированных производителем Оборудования, а в случае необходимости приложить разумные усилия к обеспечению участия специалистов производителя Оборудования в выработке решений для устранения возникших проблем.
- 4.6 В случае приобретения Услуги SMART TAC Исполнитель обязан при необходимости обеспечивать предоставление возможности для получения и установки модификации Программного Обеспечения, устраняющего проблемы. Такое Программное Обеспечение предоставляется на машинных носителях либо загружается в устройство по сети.

- 4.7 В случае замены вышедшего из строя Оборудования, если Заказчик осуществляет возврат такого Оборудования путем пересылки через курьерскую службу или заказной бандеролью, Исполнитель в течение 1 (одного) Рабочего Дня с момента получения Оборудования обязан подписать два экземпляра Акта приема-передачи Оборудования и отправить их Заказчику.

5. КОНСУЛЬТАЦИИ (УСЛУГИ SMART TAC).

5.1 **Услуга SMART TAC 8x5** - техническая поддержка Оборудования по телефону, через систему обслуживания или e-mail.

5.1.1 Услуга **SMART TAC 8x5** включает в себя:

5.1.1.1 *Техническую поддержку:*

5.1.1.1.1 Предоставление доступа к Услугам ЦТП.

5.1.1.1.2 Консультирование Заказчика с целью разрешения технических проблем по телефону, через систему обслуживания или по электронной почте (информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации Оборудования, а также к поиску и устранению в нем неисправностей).

5.1.1.1.3 В случае необходимости поддержка с помощью удаленного доступа.

5.1.1.1.4 Работа по Заявкам ведётся только в Рабочие Дни и Рабочие Часы, независимо от Приоритета Проблемы.

5.1.1.1.5 Услуга оказывается до момента устранения проблемы или до момента, когда стороны решат, что необходимость консультирования исчерпана.

5.1.1.2 *Доступ к ВЭБ-серверу производителя.* Исполнитель обязан обеспечить Заказчику, в случае наличия у Заказчика технической возможности, доступ к ВЭБ-серверу производителя Оборудования, при возможности предоставления такого доступа производителем Оборудования, путём выдачи Заказчику регистрационного номера и пароля. Регистрация на ВЭБ-сервере производителя даёт возможность Заказчику получать техническую и другую информацию об Оборудовании. Исполнитель не несёт ответственности за полноту и достоверность информации, представляемой на ВЭБ-сервере производителя.

5.1.1.3 *Обновление программного обеспечения* – предоставление новых Основных Версий Программного Обеспечения, в соответствии с приобретенной Заказчиком лицензией на Программное Обеспечение.

5.1.2 Услуга **SMART TAC 8x5** не включает в себя рассмотрение вопросов о введении новой функциональности в Программное и Аппаратное Обеспечение.

5.2 **Услуга SMART TAC 24x7** - техническая поддержка Оборудования по телефону, через систему обслуживания или e-mail.

5.2.1 Услуга **SMART TAC 24x7** включает в себя:

5.2.1.1 *Техническую поддержку:*

5.2.1.1.1 Предоставление доступа к Услугам ЦТП Исполнителя.

5.2.1.1.2 Консультирование Заказчика с целью разрешения технических проблем по телефону, через систему обслуживания или по электронной почте (информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации Оборудования, а также к поиску и устранению в нем неисправностей).

5.2.1.1.3 В случае необходимости поддержка с помощью удаленного доступа.

5.2.1.1.4 Работа по заявкам с Приоритетом «1» ведётся круглосуточно.

- 5.2.1.1.5 Услуга оказывается до момента устранения проблемы или до момента, когда стороны решат, что необходимость консультирования исчерпана.
- 5.2.1.2 *Доступ к ВЭБ-серверу производителя.* Исполнитель обязан обеспечить Заказчику, в случае наличия у Заказчика технической возможности, доступ к ВЭБ-серверу производителя Оборудования, при возможности предоставления такого доступа производителем Оборудования, путём выдачи Заказчику регистрационного номера и пароля. Регистрация на ВЭБ-сервере производителя даёт возможность Заказчику получать техническую и другую информацию об Оборудовании. Исполнитель не несёт ответственности за полноту и достоверность информации, представляемой на ВЭБ-сервере производителя.
- 5.2.1.3 *Обновление программного обеспечения* – предоставление новых Основных Версий Программного Обеспечения, в соответствии с приобретенной Заказчиком лицензией на Программное Обеспечение.
- 5.2.2 Услуга **SMART TAC 24x7** не включает в себя рассмотрение вопросов о введении новой функциональности в Программное и Аппаратное Обеспечение.
- 5.3 **Услуга SMART TAC 8x5 Application + (Minor Releases) Updates**- техническая поддержка Программных Приложений по телефону, через систему обслуживания или e-mail.
- 5.3.1 Услуга **SMART TAC 8x5 Application + (Minor Releases) Updates** включает в себя:
- 5.3.1.1 *Техническую поддержку:*
- 5.3.1.1.1 Предоставление доступа к Услугам ЦТП Исполнителя.
- 5.3.1.1.2 Консультирование Заказчика с целью разрешения технических проблем по телефону, через систему обслуживания или по электронной почте (информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации Продукта, а также к поиску и устранению в нем неисправностей).
- 5.3.1.1.3 В случае необходимости поддержка с помощью удаленного доступа.
- 5.3.1.1.4 Работа по Заявкам ведётся только в Рабочие Дни и Рабочие Часы, независимо от Приоритета Проблемы.
- 5.3.1.1.5 Услуга оказывается до момента устранения проблемы или до момента, когда стороны решат, что необходимость консультирования исчерпана.
- 5.3.1.2 *Доступ к ВЭБ-серверу производителя.* Исполнитель обязан обеспечить Заказчику, в случае наличия у Заказчика технической возможности, доступ к ВЭБ-серверу производителя Оборудования, при возможности предоставления такого доступа производителем Оборудования, путём выдачи Заказчику регистрационного номера и пароля. Регистрация на ВЭБ-сервере производителя даёт возможность Заказчику получать техническую и другую информацию об Оборудовании. Исполнитель не несёт ответственности за полноту и достоверность информации, представляемой на ВЭБ-сервере производителя.
- 5.3.1.3 *Обновление Программного Приложения* – предоставление новых Промежуточных Версий Программного Приложения (Minor releases (Update)), в соответствии с приобретенной Заказчиком лицензией на Программное Приложение. Получение Major Releases в рамках данной Услуги не предусмотрено.
- 5.3.2 Услуга **SMART TAC 8x5 Application + Updates** не включает в себя рассмотрение вопросов о введении новой функциональности в Программные Приложения.

5.4 **Услуга SMART TAC 24x7 Application + (Minor Releases) Updates** - техническая поддержка Программных Приложений по телефону, через систему обслуживания или e-mail.

5.4.1 Услуга **SMART TAC 24x7 Application + (Minor Releases) Updates** включает в себя:

5.4.1.1 *Техническую поддержку:*

5.4.1.1.1 Предоставление доступа к Услугам ЦТП Исполнителя.

5.4.1.1.2 Консультирование Заказчика с целью разрешения технических проблем по телефону, через систему обслуживания или по электронной почте (информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации Продукта, а также к поиску и устранению в нем неисправностей).

5.4.1.1.3 В случае необходимости поддержка с помощью удаленного доступа.

5.4.1.1.4 Работа по заявкам с Приоритетом «1» ведётся круглосуточно.

5.4.1.1.5 Услуга оказывается до момента устранения проблемы или до момента, когда стороны решат, что необходимость консультирования исчерпана.

5.4.1.2 *Доступ к ВЭБ-серверу производителя.* Исполнитель обязан обеспечить Заказчику, в случае наличия у Заказчика технической возможности, доступ к ВЭБ-серверу производителя Оборудования, при возможности предоставления такого доступа производителем Оборудования, путём выдачи Заказчику регистрационного номера и пароля. Регистрация на ВЭБ-сервере производителя даёт возможность Заказчику получать техническую и другую информацию об Оборудовании. Исполнитель не несёт ответственности за полноту и достоверность информации, представляемой на ВЭБ-сервере производителя.

5.4.1.3 *Обновление Программного Приложения* – предоставление новых Промежуточных Версий Программного Приложения (Minor releases (Update)), в соответствии с приобретенной Заказчиком лицензией на Программное Приложение. Получение Major Releases в рамках данной Услуги не предусмотрено.

5.4.2 Услуга **SMART TAC 24x7 Application + (Minor Releases) Updates** не включает в себя рассмотрение вопросов о введении новой функциональности в Программные Приложения.

5.5 **Услуга SMART TAC 8x5 Application + (Major Releases) Upgrades** - техническая поддержка Программных Приложений по телефону, через систему обслуживания или e-mail.

5.5.1 Услуга **SMART TAC 8x5 Application + (Major Releases) Upgrades** включает в себя:

5.5.1.1 *Техническую поддержку:*

5.5.1.1.1 Предоставление доступа к Услугам Центра Технической Поддержки (ЦТП) Исполнителя

5.5.1.1.2 Консультирование Заказчика с целью разрешения технических проблем по телефону, через систему обслуживания или по электронной почте (информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации Продукта, а также к поиску и устранению в нем неисправностей).

5.5.1.1.3 В случае необходимости поддержка с помощью удаленного доступа.

5.5.1.1.4 Работа по Заявкам ведётся только в Рабочие Дни и Рабочие Часы, независимо от Приоритета Проблемы.

- 5.5.1.1.5 Услуга оказывается до момента устранения проблемы или до момента, когда стороны решат, что необходимость консультирования исчерпана.
 - 5.5.1.2 *Доступ к ВЭБ-серверу производителя.* Исполнитель обязан обеспечить Заказчику, в случае наличия у Заказчика технической возможности, доступ к ВЭБ-серверу производителя Оборудования, при возможности предоставления такого доступа производителем Оборудования, путём выдачи Заказчику регистрационного номера и пароля. Регистрация на ВЭБ-сервере производителя даёт возможность Заказчику получать техническую и другую информацию об Оборудовании. Исполнитель не несёт ответственности за полноту и достоверность информации, представляемой на ВЭБ-сервере производителя.
 - 5.5.1.3 *Обновление Программного Приложения* – предоставление новых Основных Версий и Промежуточных Версий Программного Приложения (Minor releases (Update) и Major Releases (Upgrade)), в соответствии с приобретенной Заказчиком лицензией на Программное Приложение.
 - 5.5.2 Услуга **SMART TAC 8x5 Application + (Major Releases) Upgrades** не включает в себя рассмотрение вопросов о введении новой функциональности в Программные Приложения.
- 5.6 Услуга **SMART TAC 24x7 Application + (Major Releases) Upgrades** - техническая поддержка Программных Приложений по телефону, через систему обслуживания или e-mail.
- 5.6.1 Услуга **SMART TAC 24x7 Application + (Major Releases) Upgrades** включает в себя:
 - 5.6.1.1 *Техническую поддержку:*
 - 5.6.1.1.1 Предоставление доступа к Услугам Центра Технической Поддержки (ЦТП) Исполнителя
 - 5.6.1.1.2 Консультирование Заказчика с целью разрешения технических проблем по телефону, через систему обслуживания или по электронной почте (информация, относящаяся к функционированию, эксплуатации и конфигурации Продукта, а также к поиску и устранению в нем неисправностей).
 - 5.6.1.1.3 В случае необходимости поддержка с помощью удаленного доступа.
 - 5.6.1.1.4 Работа по заявкам с Приоритетом «1» ведётся круглосуточно.
 - 5.6.1.1.5 Услуга оказывается до момента устранения проблемы или до момента, когда стороны решат, что необходимость консультирования исчерпана.
 - 5.6.1.2 *Доступ к ВЭБ-серверу производителя.* Исполнитель обязан обеспечить Заказчику, в случае наличия у Заказчика технической возможности, доступ к ВЭБ-серверу производителя Оборудования, при возможности предоставления такого доступа производителем Оборудования, путём выдачи Заказчику регистрационного номера и пароля. Регистрация на ВЭБ-сервере производителя даёт возможность Заказчику получать техническую и другую информацию об Оборудовании. Исполнитель не несёт ответственности за полноту и достоверность информации, представляемой на ВЭБ-сервере производителя.
 - 5.6.1.3 *Обновление Программного Приложения* – предоставление новых Основных Версий и Промежуточных Версий Программного Приложения (Minor releases (Update) и Major Releases (Upgrade)), в соответствии с приобретенной Заказчиком лицензией на Программное Приложение.

- 5.6.2 Услуга **SMART TAC 24x7 Application + (Major Releases) Upgrades** не включает в себя рассмотрение вопросов о введении новой функциональности в Программные Приложения.

6. РЕМОНТ/ЗАМЕНА (УСЛУГИ SMART R&R И SMART SPARE)

- 6.1 Услуга **SMART R&R** (Repair&Return) - расширенная Стандартная Гарантия, ремонт за 20 Рабочих Дней.
- 6.1.1 Услуга включает ОТГРУЗКУ исправного Оборудования в адрес Заказчика (или непосредственно представителю Заказчика со склада Исполнителя, либо Партнёра) в течение 20 Рабочих Дней с момента получения неисправного Оборудования в ЦТП Исполнителя.
- 6.1.2 Запросы о выходе из строя Оборудования принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов московского времени.
- 6.1.3 Запрос считается выполненным в момент Отгрузки исправного Оборудования в адрес Заказчика.
- 6.1.4 Расходы по доставке Оборудования от Заказчика к Исполнителю осуществляются Заказчиком. Расходы по доставке Оборудования от Исполнителя к Заказчику осуществляются Исполнителем.
- 6.1.5 Услуга является **одноразовой**. При замене какого-либо узла/детали Оборудования Услуга **SMART R&R** для такого узла/детали считается оказанной. Услуга **SMART R&R** на остальные узлы/детали Оборудования продолжает свое действие. Для дальнейшего продления Услуги, нужно приобрести необходимое количество аналогичных Услуг. Приобретение данной Услуги рекомендуется производить одновременно с получением исправного Оборудования. В ином случае Услуга Заказчику не продлевается, и в случае возникновения неисправности Оборудования Заказчик может приобрести Услугу **SMART ONE TIME PAYMENT REPAIR&RETURN**.
- 6.1.6 В случае приобретения данной Услуги Заказчику не предоставляются Услуги **SMART TAC** и доступ к ЦТП. Необходимость замены Оборудования определяется Заказчиком самостоятельно. После замены Оборудования обязанности Исполнителя по оказанию данной Услуги считаются выполненными и Услуга считается оказанной.
- 6.1.7 После того, как Услуга **SMART R&R** оказана, на отремонтированное Оборудование предоставляется Стандартная Гарантия сроком 1 (один) год.
- 6.1.8 Услуга **SMART R&R** не распространяется на Программное Обеспечение. Данная Услуга не включают в себя обязательств Исполнителя по проверке или модификации текущей программной конфигурации Оборудования и установленного на неё Программного Обеспечения.
- 6.2 Услуга **SMART Short R&R** (Repair&Return) - расширенная Стандартная Гарантия, ремонт за 10 Рабочих Дней.
- 6.2.1 Услуга включает ОТГРУЗКУ исправного Оборудования в адрес Заказчика (или непосредственно представителю Заказчика со склада Исполнителя) в течение 10 Рабочих Дней с момента РЕГИСТРАЦИИ ЗАПРОСА в ЦТП Исполнителя.
- 6.2.2 Запросы о выходе из строя Оборудования принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов московского времени.
- 6.2.3 Запрос считается выполненным в момент Отгрузки исправного Оборудования в адрес Заказчика.

- 6.2.4 Расходы по доставке Оборудования от Заказчика к Исполнителю осуществляются Заказчиком. Расходы по доставке Оборудования от Исполнителя к Заказчику осуществляются Исполнителем.
- 6.2.5 Услуга является **одноразовой**. При замене какого-либо узла/детали Оборудования Услуга **SMART Short R&R** для такого узла/детали считается оказанной. Услуга **SMART Short R&R** на остальные узлы/детали Оборудования продолжает свое действие. Для дальнейшего продления Услуги нужно приобрести необходимое количество аналогичных Услуг. Приобретение данных Услуг рекомендуется производить одновременно с получение исправного Оборудования. В ином случае Услуга Заказчику не продлевается. В случае возникновения неисправности Оборудования Заказчик может приобрести Услугу **SMART ONE TIME PAYMENT REPAIR&RETURN**.
- 6.2.6 В случае приобретения данной Услуги Заказчику не предоставляются Услуги **SMART TAC** и доступ к ЦТП. Необходимость замены Оборудования определяется Заказчиком самостоятельно. После замены Оборудования обязанности Исполнителя по оказанию данной Услуги считаются выполненными, и Услуга считается оказанной.
- 6.2.7 После того, как Услуга **SMART Short R&R** оказана, на отремонтированное Оборудование предоставляется Стандартная Гарантия сроком – 1 (один) год.
- 6.2.8 Услуга **SMART Short R&R** не распространяется на Программное Обеспечение. Данная Услуга не включают в себя обязательств Исполнителя по проверке или модификации текущей программной конфигурации Оборудования и установленного на неё Программного Обеспечения.
- 6.3 **Услуга SMART Spare 8x5xXBD** – резервирование запасных частей на Сервисном Складе Исполнителя либо Партнёра и Отгрузка Заказчику исправного Оборудования.
- 6.3.1 Услуга включает ОТГРУЗКУ исправного Оборудования в адрес Заказчика (представителю Заказчика) со склада Исполнителя в течение **X** Рабочих Дней с момента регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя. Необходимое количество Рабочих Дней (**X** Рабочих Дней) определяется Исполнителем персонально для каждой площадки Заказчика.
- 6.3.2 Запросы о выходе из строя Оборудования принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов московского времени. В случае получения Запроса о выходе из строя Оборудования в Рабочие Дни после 16.00 московского времени, исправное Оборудование отгружается не позднее (**X+1**) Рабочих Дней, после дня размещения Запроса.
- 6.3.3 Запрос считается выполненным в момент Отгрузки исправного Оборудования в адрес Заказчика.
- 6.3.4 Расходы по доставке Оборудования от Заказчика к Исполнителю осуществляются Заказчиком. Расходы по доставке Оборудования от Исполнителя к Заказчику осуществляются Исполнителем.
- 6.3.5 Исполнитель может осуществить временную замену вышедшего из строя Оборудования на Оборудование функционально аналогичное, но не идентичное Оборудованию вышедшему из строя при условии, что такая замена позволяет полностью восстановить работоспособность сети Заказчика. Исполнитель обязуется осуществить последующую замену временно установленного Оборудования на

исправное Оборудование в течение 30 (тридцати) Рабочих Дней. Оборудование для замены может быть новое или восстановленное, по усмотрению Исполнителя. Оборудование для замены является собственностью Исполнителя и подлежит обязательному возврату.

6.4 Услуга SMART Spare 8x5xNBD – резервирование запасных частей на Сервисном Складе Исполнителя или Партнёра и отгрузка Заказчику исправного Оборудования.

6.4.1 Услуга включает ОТГРУЗКУ исправного Оборудования в адрес Заказчика (представителю Заказчика) со склада Исполнителя в течение Рабочего Дня, следующего за днем регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя.

6.4.2 Запросы о выходе из строя Оборудования принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов по московскому времени. В случае получения Запроса о выходе из строя Оборудования в Рабочие Дни после 16.00 по московскому времени, исправное Оборудование отгружается не позднее следующего Рабочего Дня после дня размещения Запроса.

6.4.3 Запрос считается выполненным в момент Отгрузки исправного Оборудования в адрес Заказчика.

6.4.4 Расходы по доставке Оборудования от Заказчика к Исполнителю осуществляются Заказчиком. Расходы по доставке Оборудования от Исполнителя к Заказчику осуществляются Исполнителем.

6.4.5 Исполнитель может осуществить временную замену вышедшего из строя Оборудования на Оборудование функционально аналогичное, но не идентичное Оборудованию вышедшему из строя при условии, что такая замена позволяет полностью восстановить работоспособность сети Заказчика. Исполнитель обязуется осуществить последующую замену временно установленного Оборудования на исправное Оборудование в течение 30 (тридцати) Рабочих Дней. Оборудование для замены может быть новое или восстановленное, по усмотрению Исполнителя. Оборудование для замены является собственностью Исполнителя и подлежит обязательному возврату.

6.5 Услуга SMART Spare 8x5x4 – резервирование запасных частей на Сервисном Складе Исполнителя или Партнёра и отгрузка Заказчику исправного Оборудования.

6.5.1 Услуга включает ОТГРУЗКУ исправного Оборудования в адрес Заказчика в течение 4-х Рабочих Часов с момента регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя.

6.5.2 Запросы о выходе из строя Оборудования принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов по московскому времени. В случае получения Запроса о выходе из строя Оборудования в Рабочие Дни после 16.00 по московскому времени, исправное Оборудование отгружается с начала Рабочего дня, следующего за днем размещения Запроса, в течение 4-х часов.

6.5.3 Запрос считается выполненным в момент Отгрузки исправного Оборудования в адрес Заказчика.

6.5.4 Расходы по доставке Оборудования от Заказчика к Исполнителю осуществляются Заказчиком. Расходы по доставке Оборудования от Исполнителя к Заказчику осуществляются Исполнителем.

6.5.5 Исполнитель может осуществить временную замену вышедшего из строя Оборудования на Оборудование функционально аналогичное, но не идентичное Оборудованию вышедшему из строя при условии, что такая замена позволяет полностью восстановить работоспособность сети Заказчика. Исполнитель обязуется

осуществить последующую замену временно установленного Оборудования на исправное Оборудование в течение 30 (тридцати) Рабочих Дней. Оборудование для замены может быть новое или восстановленное, по усмотрению Исполнителя. Оборудование для замены является собственностью Исполнителя и подлежит обязательному возврату.

6.6 Услуга SMART Spare 8x7x4 – резервирование запасных частей на Сервисном Складе Исполнителя или Партнёра и отгрузка Заказчику исправного Оборудования.

6.6.1 Услуга включает ОТГРУЗКУ исправного Оборудования в адрес Заказчика, ежедневно в течение 4-х часов (с 08.00 до 16.00 часов по московскому времени), с момента регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя.

6.6.2 Запросы о выходе из строя Оборудования принимаются ежедневно с 08.00 до 16.00 часов по московскому времени. В случае получения Запроса о выходе из строя Оборудования после 16.00 по московскому времени, исправное Оборудование отгружается с начала Рабочего дня, следующего за днем размещения Запроса, в течение 4-х часов.

6.6.3 Запрос считается выполненным в момент Отгрузки исправного Оборудования в адрес Заказчика.

6.6.4 Расходы по доставке Оборудования от Заказчика к Исполнителю осуществляются Заказчиком. Расходы по доставке Оборудования от Исполнителя к Заказчику осуществляются Исполнителем.

6.6.5 Исполнитель может осуществить временную замену вышедшего из строя Оборудования на Оборудование функционально аналогичное, но не идентичное Оборудованию вышедшему из строя при условии, что такая замена позволяет полностью восстановить работоспособность сети Заказчика. Исполнитель обязуется осуществить последующую замену временно установленного Оборудования на исправное Оборудование в течение 30 (тридцати) Рабочих Дней. Оборудование для замены может быть новое или восстановленное, по усмотрению Исполнителя. Оборудование для замены является собственностью Исполнителя и подлежит обязательному возврату.

6.7 Услуга SMART Spare 24x7x4 – резервирование запасных частей на Сервисном Складе Исполнителя или Партнёра и отгрузка Заказчику исправного Оборудования.

6.7.1 Услуга включает ОТГРУЗКУ исправного Оборудования Заказчику со склада Исполнителя круглосуточно в течение 4-х часов, с момента регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя.

6.7.2 Запросы о выходе из строя Оборудования принимаются круглосуточно.

6.7.3 Запрос считается выполненным в момент Отгрузки исправного Оборудования в адрес Заказчика.

6.7.4 Расходы по доставке Оборудования от Заказчика к Исполнителю осуществляются Заказчиком. Расходы по доставке Оборудования от Исполнителя к Заказчику осуществляются Исполнителем.

6.7.5 Исполнитель может осуществить временную замену вышедшего из строя Оборудования на Оборудование функционально аналогичное, но не идентичное Оборудованию вышедшему из строя при условии, что такая замена позволяет полностью восстановить работоспособность сети Заказчика. Исполнитель обязуется осуществить последующую замену временно установленного Оборудования на исправное Оборудование в течение 30 (тридцати) Рабочих Дней. Оборудование для

замены может быть новое или восстановленное, по усмотрению Исполнителя. Оборудование для замены является собственностью Исполнителя и подлежит обязательному возврату.

7. КУРЬЕРСКАЯ ДОСТАВКА НА ОБЪЕКТ (УСЛУГИ SMART ONSITE DELIVERY)

7.1 **Услуга SMART Onsite Delivery 8x5xXBD** – Доставка исправного Оборудования на объект Заказчика.

7.1.1 Услуга включает Доставку исправного Оборудования в адрес Заказчика в течение **X** Рабочих Дней с момента регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя.

7.1.2 Запросы принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов по московскому времени. В случае получения Запроса в Рабочие Дни после 16.00 по московскому времени, Доставка осуществляется не позднее (**X+1**) Рабочих Дней после дня размещения Запроса.

7.1.3 Запрос считается выполненным в момент Доставки исправного Оборудования в адрес Заказчика.

7.2 **Услуга SMART Onsite Delivery 8x5xNBD** - Доставка исправного Оборудования на объект Заказчика.

7.2.1 Услуга включает Доставку исправного Оборудования в адрес Заказчика в течении Рабочего Дня следующего за днем регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя.

7.2.2 Запросы принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов по московскому времени. В случае получения Запроса в Рабочие Дни после 16.00 по московскому времени, Доставка осуществляется на следующий Рабочий День после дня размещения Запроса.

7.2.3 Запрос считается выполненным в момент Доставки исправного Оборудования в адрес Заказчика.

7.3 **Услуга SMART Onsite Delivery 8x5x4** - Доставка исправного Оборудования на объект Заказчика.

7.3.1 Услуга включает в случае получения Запроса с приоритетом “1” Доставку исправного Оборудования в адрес Заказчика ежедневно в течение 4-х часов (в рабочее время - с 9.00 до 17.00, по московскому времени, в Рабочие Дни с понедельника по пятницу /исключая праздничные дни/), с момента регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя. В случае получения Запросов с приоритетом “2”, “3” или “4” Доставка Оборудования осуществляется на следующий Рабочий День.

7.3.2 Запросы принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов по московскому времени. В случае получения Запроса в Рабочие Дни после 16.00 по московскому времени, Доставка осуществляется с начала Рабочего Дня, следующего за днем размещения Запроса, в течение 4-х часов.

7.3.3 Запрос считается выполненным в момент Доставки исправного Оборудования в адрес Заказчика.

7.4 **Услуга SMART Onsite Delivery 8x7x4** - Доставка исправного Оборудования на объект Заказчика.

7.4.1 Услуга включает в случае получения Запроса с приоритетом “1”, Доставку исправного Оборудования в адрес Заказчика в течение 4-х рабочих часов (с 9.00 до 17.00, по московскому времени), с момента регистрации Запроса в ЦТП

Исполнителя. Для Запросов с приоритетом “2”, “3” или “4” Доставка Оборудования осуществляется на следующий день.

- 7.4.2 Запросы принимаются ежедневно с 08.00 до 16.00 часов по московскому времени. В случае получения Запроса после 16.00 московского времени. Доставка осуществляется в день, следующий за днем размещения Запроса.
- 7.4.3 Запрос считается выполненным в момент Доставки исправного Оборудования в адрес Заказчика.

7.5 Услуга **SMART Onsite Delivery 24x7x4** - Доставка исправного Оборудования на объект Заказчика.

- 7.5.1 Услуга включает в случае получения Запроса с приоритетом “1” Доставку исправного Оборудования в адрес Заказчика круглосуточно в течение 4-х часов, с момента регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя. В случае получения Запросов с приоритетом “2”, “3” и “4” Доставка Оборудования осуществляется на следующий Рабочий День.
- 7.5.2 Запросы принимаются круглосуточно.
- 7.5.3 Запрос считается выполненным в момент Доставки исправного Оборудования в адрес Заказчика.

8. ВЫЕЗД НА ОБЪЕКТ (УСЛУГИ SMART ONSITE LABOUR)

8.1 Услуга **SMART Onsite Labour 8x5xXBD** - выезд Сервисного Инженера на объект Заказчика для замены вышедшего из строя Оборудования или устранения другой неисправности.

- 8.1.1 Эта Услуга гарантирует ПРИБЫТИЕ Сервисного Инженера на площадку Заказчика в течение **X** Рабочих Дней с момента регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя.
- 8.1.2 Запросы принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов московского времени. В случае получения Запроса в Рабочие Дни после 16.00 московского времени, Доставка и (или) выезд осуществляется не позднее (**X+1**) Рабочих Дней, после дня размещения Запроса.
- 8.1.3 Запрос считается выполненным (либо в момент Доставки исправного Оборудования в адрес Заказчика (в случае приобретения Услуги **SMART Spare**), либо) в момент, когда Сервисный Инженер прибыл на площадку Заказчика и приступил к устранению неисправности.
- 8.1.4 Покрытие дополнительных расходов для Услуги **SMART Onsite Labour 8x5xXBD**.
 - 8.1.4.1 В случае выезда Сервисного Инженера к стоимости Услуги присоединяется сумма дополнительных расходов, в том числе на: - проезд до места назначения и обратно; - проживание (в номере не ниже ***); - затраты на трехразовое питание (зависит от страны и (или) области и рассчитывается отдельно); - пересылку Оборудования (зависит от типа Оборудования и рассчитывается отдельно); - прочие расходы (из расчета суммы в рублях, эквивалентной 40 долларам США по курсу ЦБ РФ на день оплаты, на человека в сутки).
 - 8.1.4.2 Началом оказания Услуги считается момент предоставления Заказчиком Сервисному Инженеру Исполнителя комплекта билетов и ваучера, или иного документа, подтверждающего бронирование гостиницы. Передача билетов и ваучера (иных документов) оформляется Актом о передаче билетов и ваучеров с указанием даты и точного времени. При этом, если дата, указанная в проездных документах, отличается от даты, указанной в Акте более чем на 1 (один)

календарный день, началом оказания Услуги считается дата, указанная в проездных документах.

8.1.4.3. Оплата за дополнительные расходы производится на основании счёта, выставляемого Исполнителем. Оплата счёта должна осуществляться в течение 10 (десяти) банковских дней с момента его получения Заказчиком.

8.2 Услуга SMART Onsite Labour 8x5xNBD - выезд Сервисного Инженера на объект Заказчика для замены вышедшего из строя Оборудования или устранения другой неисправности.

8.2.1 Эта Услуга гарантирует ПРИБЫТИЕ Сервисного Инженера на площадку Заказчика в течение Рабочего Дня следующего за днем регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя.

8.2.2 Запросы принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов московского времени. В случае получения Запроса в Рабочие Дни после 16.00 московского времени, Доставка и (или) выезд осуществляется на следующий Рабочий День, после дня размещения Запроса.

8.2.3 Запрос считается выполненным в момент, когда Сервисный Инженер прибыл на площадку Заказчика и приступил к устранению неисправности.

8.2.4 Услуга предоставляется в том случае, если это требуется Заказчику.

8.3 Услуга SMART Onsite Labour 8x5x4 - выезд Сервисного Инженера на объект Заказчика для замены вышедшего из строя Оборудования или устранения другой неисправности.

8.3.1 Эта Услуга гарантирует, в случае получения Запроса с приоритетом “1”, ПРИБЫТИЕ Сервисного Инженера на площадку Заказчика в течение 4-х рабочих часов (в рабочее время - с 9.00 до 17.00 /московского времени/, в Рабочие Дни с понедельника по пятницу /исключая праздничные дни/), с момента регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя. Для Запросов с приоритетом “2”, “3” или “4” выезд Сервисного Инженера осуществляется на следующий Рабочий День.

8.3.2 Запросы принимаются в Рабочие Дни с 08.00 до 16.00 часов московского времени. В случае получения Запроса в Рабочие Дни после 16.00 московского времени, Доставка и (или) выезд осуществляется в первые 4 часа Рабочего Дня, следующего за днем размещения Запроса.

8.3.3 Запрос считается выполненным в момент, когда Сервисный Инженер прибыл на площадку Заказчика и приступил к устранению неисправности.

8.3.4 Услуга предоставляется в том случае, если это требуется Заказчику.

8.4 Услуга SMART Onsite Labour 24x7x4 - выезд Сервисного Инженера на объект Заказчика для замены вышедшего из строя Оборудования или устранения другой неисправности.

8.4.1 Эта Услуга гарантирует, в случае получения Запроса с приоритетом “1”, ПРИБЫТИЕ Сервисного Инженера на площадку Заказчика круглосуточно в течение 4-х часов, с момента регистрации Запроса в ЦТП Исполнителя. Для Запросов с приоритетом “2”, “3” и “4” выезд Сервисного Инженера осуществляется на следующий Рабочий День.

8.4.2 Запросы принимаются круглосуточно.

8.4.3 Запрос считается выполненным в момент, когда Сервисный Инженер прибыл на площадку Заказчика и приступил к устранению неисправности.

8.4.4 Услуга предоставляется в том случае, если это требуется Заказчику.

9. РАСШИРЕННАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА (УСЛУГА SMART ADV)

- 9.1 **Услуга SMART Advanced Support (SMART ADV)** – закрепление за Заказчиком Сервисного Инженера Исполнителя (далее Сервисный Инженер) для проведения комплекса работ по проактивной поддержке сети Заказчика.
- 9.1.1 Услуга включает проведение Сервисным Инженером следующих работ:
- 9.1.1.1 Посещение один раз в календарный квартал центра управления сетью Заказчика для проверки функционирования сети и других операций Заказчика. Сервисный Инженер также совместно с Заказчиком контролирует все размещенные запросы на реактивную поддержку (комплекс услуг **SMART TAC** и **SMART Spare**). Дополнительные посещения осуществляются по взаимному согласию сторон и по текущим на тот момент расценкам Исполнителя на проезд и трудозатраты.
 - 9.1.1.2 Периодическая проверка списка неисправностей, выявленных при работе Оборудования, который публикуется производителем. Сервисный Инженер будет предпринимать разумные в коммерческом отношении усилия с целью предупреждения Заказчика о серьезных известных неисправностях, которые могут отрицательно сказаться на работе сети Заказчика.
 - 9.1.1.3 Ежегодно предоставлять один (1) Аудит сети, выбранный Заказчиком из Аудитов сети, доступных в текущий момент времени. Для проведения Аудита Сети, Заказчик обязан предоставить Исполнителю возможность установить в проверяемой сети специальный аппаратно-инструментальный комплекс.
- 9.1.2 Заказчик обязуется назначить не менее двух (2) и не более шести (6) технических представителей, которые должны являться сотрудниками Заказчика, для работы в качестве основного технического связующего звена для выделенного Сервисного Инженера Исполнителя. Заказчик обязан назначить контактными лицами старших инженеров, уполномоченных вносить в конфигурацию сети любые необходимые изменения. Одно лицо, являющееся одним из ведущих руководителей или технических специалистов, должно быть назначено главным специалистом Заказчика («Менеджер-координатор») и управлять предоставлением услуг, в соответствии с настоящим документом (например, руководить проведением еженедельных телефонных конференций, определять направления работ и их приоритеты).
- 9.1.3 Заказчик обязуется за свой счет приобрести специальный аппаратно-инструментальный комплекс. Комплекс состоит из сервера (комплектация сервера оговаривается отдельно) и годовой лицензии на использование специального программного обеспечения. Заказчик обязан предоставить Исполнителю доступ к аппаратно-инструментальному комплексу.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- 10.1 **Услуга SMART ONE TIME PAYMENT REPAIR&RETURN (SMART OTP R&R)** – платный однократный ремонт. Продолжительность ремонта - 15 Рабочих Дней. Стоимость Услуги рассчитывается индивидуально.
- 10.1.1 Эта Услуга гарантирует платный однократный ремонт неисправного Оборудования в течении 15 Рабочих Дней с момента получения неисправного Оборудования в ЦТП Исполнителя.

- 10.1.2 Все расходы по транспортировке Оборудования несет Заказчик.
- 10.1.3 Услуга считается оказанной в момент выдачи исправного Оборудования Заказчику.
- 10.1.4 После того, как Услуга оказана, на отремонтированное Оборудование предоставляется Стандартная Гарантия сроком – 1 (один) год.
- 10.2 **Услуга SMART SITE SURVEY (SMART SS)** – платная разовая инспекция Оборудования на объекте Заказчика. Стоимость Услуги рассчитывается индивидуально.
 - 10.2.1 Заказчик оплачивает все расходы Исполнителя, связанные с выездом на объект в соответствии разделом 3 данного Приложения.
 - 10.2.2 Услуга считается оказанной в момент предоставления Исполнителем отчета о проведении инспекции Оборудования
- 10.3 **ИНЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ**
 - 10.3.1 В случае, если Заказчик обращается с Запросом об оказании Услуг Консультации и (или) Ремонт/Замена и (или) Выезд на объект без заключения договора на приобретение данных Услуг, то такие Услуги предоставляются Заказчику в порядке оказания Дополнительных Услуг.
 - 10.3.2 При этом Заказчик оплачивает работы согласно пп.10.3.3-10.3.4; проезд специалистов Исполнителя до места расположения Оборудования и обратно согласно пп.10.3.5-10.3.6, а также все расходы технического персонала Исполнителя, связанные с оказанием Услуги. Оплата производится в порядке согласно п.10.3.7.
 - 10.3.3 Конкретный срок реагирования на Запрос по данным дополнительным Услугам не устанавливается.
 - 10.3.4 Оплата за выполнение работ по проведению технического обслуживания, диагностики и ликвидации проблем при оказании дополнительных Услуг в Рабочие Дни (минимальная оплата за 4 Рабочих Часа) производится из почасового расчета и составляет сумму в рублях, эквивалентную 100 (ста) долларам США за каждый час работ, по курсу ЦБ РФ на день оплаты.
 - 10.3.5 Почасовая оплата за выполнение работ по проведению технического обслуживания, диагностики и ликвидации проблем, при оказании указанных Услуг в выходные или праздничные дни либо в период с 18.00 до 9.00 (минимальная оплата за 4 Рабочих Часа) составляет сумму в рублях, эквивалентную 200 (двумстам) долларам США за каждый час работ, по курсу ЦБ РФ на день оплаты.
 - 10.3.6 Порядок возмещения расходов Исполнителя, связанных с выездом к Заказчику в пределах городской черты от ЦТП Исполнителя:
 - 10.3.6.1 Заказчик оплачивает стоимость проезда специалистов Исполнителя туда и обратно из расчёта суммы в рублях, эквивалентной 30 (тридцати) долларам США, по курсу ЦБ РФ на день оплаты;
 - 10.3.7 Порядок возмещения расходов Исполнителя, связанных с выездом к Заказчику в пределах 75- (семидесяти пяти) километровой зоны от ЦТП Исполнителя:
 - 10.3.7.1 Заказчик оплачивает стоимость проезда специалистов Исполнителя туда и обратно из расчёта суммы в рублях, эквивалентной 50 (пятидесяти) долларам США, по курсу ЦБ РФ на день оплаты;
 - 10.3.8 Порядок возмещения расходов Исполнителя, связанных с выездом к Заказчику за пределы 75- (семидесяти пяти) километровой зоны от ЦТП Исполнителя при любой из форм обслуживания:
 - 10.3.8.1 Заказчик оплачивает стоимость проезда специалистов Исполнителя туда и обратно из расчёта суммы, эквивалентной 0,50 (ноль целых пять десятых) долларов США за каждый километр пути, в рублях по курсу ЦБ РФ на день

- оплаты в случае проезда на автомобиле, либо фактическую стоимость проезда в оба конца воздушным, речным/морским или железнодорожным транспортом;
- 10.3.8.2 Заказчик оплачивает в сутки за каждого специалиста Исполнителя, прибывшего к Заказчику, сумму в рублях, эквивалентную 40 (сорока) долларам США, по курсу ЦБ РФ на день оплаты, исходя из количества суток пребывания специалиста у Заказчика, потребовавшихся для оказания Услуги.
- 10.3.9 Оплата за оказанные Дополнительные Услуги производится на основании счёта, выставяемого Исполнителем. Оплата счёта должна осуществляться в течение 10 (десяти) банковских дней с момента его получения Заказчиком.