

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ «ЦИФРОВОЙ ДИАЛОГ» (ИТ-ОБСЛУЖИВАНИЕ ЦИФРОВОЙ ДИАЛОГ)**

### **1. Раздел. Содержание и условия предоставления услуги «ИТ-ОБСЛУЖИВАНИЕ ЦИФРОВОЙ ДИАЛОГ»**

1.1. Услуга «ИТ-Обслуживания Цифровой Диалог» является сопутствующей услугой, оказываемой Оператором при оказании услуг связи по договору оказания услуг связи «Цифровой Диалог». Содержание Услуги ИТ-обслуживания заключается в том, что Абонент передает, а Оператор принимает на себя работы по абонентскому обслуживанию компьютерного оборудования и программного обеспечения Абонента (далее –Оборудования). Перечень оборудования и программного обеспечения (далее – ПО), а так же адрес его места нахождения, принимаемого на абонентское обслуживание описывается в Бланке заказа.

1.2. Техническое обслуживание (далее - ТО), осуществляется Оператором для обеспечения надежного и бесперебойного функционирования оборудования Абонента и включает в себя:

1.2.1. Проведение профилактических работ на оборудовании с его комплексной проверкой;

1.2.2. Восстановление работоспособности оборудования при выходе из строя программного обеспечения, установленного на нём Оператором, при отсутствии виновных действий Абонента либо третьих лиц, приведших к выходу из строя программного обеспечения, либо оборудованная (программное обеспечение предоставляется Абонентом);

1.2.3. Восстановление работоспособности оборудования при выходе из строя комплектующих с полной оплатой Абонентом стоимости самих комплектующих (согласно п. 3.5. настоящих правил);

1.2.4. Антивирусная проверка оборудования;

1.2.5. Администрирование ЛВС Абонента (при наличии у Абонента устройства выполняющего роль интернет-сервера);

1.2.6. Обеспечение работоспособности оборудования.

1.2.7. Телефонные консультации по работе пользователей Абонента на Оборудовании, не включающие в себя обучение пользователей работе с программным обеспечением, в пределах 15 минут по одному вопросу.

1.3. Оператор оказывает услугу на условиях договора и в соответствии с технической документацией на оборудование, переданной Абонентом.

### **2. Раздел. БЛАНК ЗАКАЗА.**

2.1. Бланк заказа по форме Оператора, подписывается сторонами, содержит общие сведения об Абоненте, сведения об оборудовании, переданном на техническое обслуживание, о тарифе и цене ежемесячного технического обслуживания и иные сведения, необходимые для внесения данных в базу данных Оператора.

2.2. Услугу Оператор начинает оказывать не ранее подписания с Абонентом Бланка заказа по форме Оператора, если иной срок начала оказания услуги не указан в Бланке заказа.

2.3. Условия настоящих правил могут быть приняты Абонентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом (п. 1, 2. ст.428 РФ). Факт присоединения подтверждается подписанием Бланка заказа.

2.4. Стоимость технического обслуживания определяется в соответствии с выбранным Абонентом Тарифом Оператора на услугу исходя из количества единиц, моделей и срока эксплуатации техники и указывается в Бланке заказа.

### **3. Раздел. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

#### **3.1. Обязанности Оператора:**

3.1.1. Оказывать Услуги технического обслуживания на объектах, указанных в Бланках заказов и в полном соответствии с условиями настоящего Договора.

3.1.2. Осуществлять качественное техническое обслуживание оборудования, перечисленного в Бланке заказа. Поручать оказание услуг только квалифицированным специалистам, имеющим необходимые знания и навыки по обслуживанию оборудования;

3.1.3. Осуществлять Прием заявок на выполнения разовых работ. Прием заявок и консультации проводятся Оператором ежедневно по рабочим дням по телефону службы технической поддержки, указанному в договоре. Устранять неисправности по вызову Абонента в указанные настоящими правилами сроки, а при их отсутствии в технически насколько это возможно наиболее короткий срок. Техническую возможность определяет Оператор.

3.1.4. Соблюдать при проведении работ Правила внутреннего трудового распорядка и техники безопасности, действующих на объекте Абонента.

3.1.5. Приступать к оказанию услуг в соответствии с Бланком заказа не позднее следующего для с

даты внесения первого авансового платежа Абонентом.

3.1.6. Выполнить аудит ЛВС, ПО и оборудования, переданного на обслуживание в соответствии с Бланком заказа. Провести освидетельствование оборудования Абонента перед принятием его на обслуживание на предмет исправности.

3.1.7. Предоставить письменные рекомендации по модернизации оборудования и ПО в акте выполненных работ, услуг.

3.1.8. Сообщать Абоненту сроки выезда и прибытия специалистов Оператора для оказания услуг/проведения работ, контактные данные исполнителей работ.

3.1.9. Предоставлять по требованию Абонента достоверную и полную информацию о ходе оказания Услуг/работ.

### **3.2. Оператор вправе:**

3.2.1. Привлекать сторонние организации. При этом все расчеты со сторонними организациями Оператор осуществляет самостоятельно. Ответственность за действия третьих лиц в таком случае несет Оператор.

3.2.2. Прекратить работы по обслуживанию ТО в случае невыполнения Абонентом условий настоящего Договора в одностороннем порядке.

3.2.3. Требовать строгого следования рекомендациям, касающимся технических характеристик приобретаемого оборудования и программного обеспечения.

3.2.4. Рекомендовать поставщиков оборудования и программного обеспечения, а также унификацию прикладного программного обеспечения (Интернет-браузеров, почтовых клиентов, офисного ПО и др.).

3.2.5. Снять ТО с обслуживания в одностороннем порядке при потере работоспособности ПО в результате неправильных действий Абонента, а также третьих лиц, допущенных к оборудованию и/или ПО Абонентом (при обнаружении наличие внешних и внутренних повреждений физического характера, установка и изменение программ, неправильное подключение и прочие действия, влекущие неисправность в работе ТО), до момента устранения Оператором неисправностей по Заявке Абонента.

3.2.6. Переносить по согласованию с Абонентом сроки оказания услуг.

### **3.3. Абонент обязан:**

3.3.1. До начала работ по настоящему Договору назначить ответственное лицо за содержание и эксплуатацию передаваемого на техническое обслуживание оборудования.

3.3.2. Соблюдать настоящие правила оказания услуг, и в то числе Регламент.

3.3.3. Обеспечивать своевременный доступ Оператора к обслуживаемому оборудованию. Обеспечивать необходимые условия безопасной работы Оператора.

3.3.4. Предоставлять для комплексной установки только ПО, имеющее лицензии, сертификаты соответствия качества.

3.3.5. Использовать оборудование в строгом соответствии с его целевым назначением и соблюдать правила его эксплуатации. Выполнять технически обоснованные требования Оператора, направленные на улучшение условий эксплуатации. Согласовывать с Оператором необходимость установки дополнительного ПО и создания новых публичных или ограниченных сетевых ресурсов.

3.3.6. Знакомить работников Оператора с Правилами внутреннего режима и техники безопасности, действующими на объекте Абонента.

3.3.8. Оператор, осуществляя обслуживание оборудования Абонента, предполагает, а Абонент фактом подписания Бланка заказа гарантирует Оператору, что все установленное на оборудовании Абонента ПО является лицензионным. Поскольку Оператор не имеет возможности убедиться в полной лицензионной чистоте ПО установленного на оборудовании Абонента, то вся ответственность за использование нелицензионного ПО, предусмотренная действующим законодательством и в частности статьей 146 Уголовного кодекса РФ и статьями 499, 500 ГК РФ, в полном объеме ложится на Абонента.

3.3.8. Не допускать самовольного вмешательства в компоненты оборудования, кабельную систему, настройки системного и прикладного ПО и др. со стороны не задействованного в обслуживании оборудования персонала Абонента, персонала сторонних организаций и прочих лиц.

3.3.9. Обеспечивать соблюдение собственными сотрудниками политики информационной безопасности.

3.3.10. Информировать Оператора в письменном виде в случае допуска к информации, представляющей коммерческую тайну, о том, что она является таковой

3.3.11. Своевременно оплачивать счета Оператора.

3.3.12. Своевременно сообщать Оператору о неполадках оборудования в соответствии с Регламентом оказания Услуг по сервисному обслуживанию.

3.3.13. Осуществлять приёмку оказанных услуг. Рассматривать и подписывать акты и иные документы, предусмотренные договором и подготовленные Оператором в связи с оказанием им Услуг или предоставлять письменный отказ от подписания не позднее 3-х дней с даты получения документа.

### **3.4. Абонент вправе:**

3.4.1. Использовать оборудование, а также сетевые ресурсы, установленные и обслуживаемые Оператором, по своему усмотрению в соответствии с их функциональным назначением.

3.4.2. Контролировать качество и сроки оказания услуг. Переносить по согласованию с Оператором сроки выполнения работ.

3.4.3. Требовать от Оператора оказания согласованных услуг надлежащего качества. Приостановить платежи по настоящему Договору в случае невыполнения Оператором условий настоящего Договора.

### **4. Раздел. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

4.1. Стоимость услуг Оператор определяет самостоятельно и указывает и в Тарифе, размещённом на сайте Оператора. Абонент при подписании Бланка заказа выбирает из Тарифов Оператора.

Оплата ежемесячных (абонентских) платежей за услуги Оператора производится не позднее 15 числа текущего месяца авансовыми платежами в размере 100% ежемесячно на основании счета, выставяемого Оператором.

4.2. Оплата разовых услуг/работ, заказанных Абонентом или в которых возникла необходимость при выполнении технического обслуживания осуществляется по счетам, выставяемых Оператором, до 31 числа месяца в котором разовые услуги оказаны. Стоимость разовых услуг/работ рассчитывается Оператором в соответствии с прайс-листом, размещенном на сайте последнего и оплачивается Абонентом в течение 5 (пяти) банковских дней с даты получения счета.

4.3. В случае необходимости замены элементов оборудования Абонент самостоятельно приобретает элементы, подлежащие замене. Вопросы с оборудованием, находящемся на гарантийном обслуживании Стороны решают в соответствии с условиями и требованиями/нормами действующего законодательства.

4.4. В случае нарушения Абонентом сроков оплаты Оператор вправе приостановить дальнейшее оказание услуг/выполнение работ. В этом случае все согласованные заранее сроки смещаются пропорционально.

4.5. При необходимости изменения перечня оборудования и/или состава услуги. Стороны подписывают новый Бланк заказ, что является основанием для пересмотра стоимости услуг.

### **5. Раздел. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ**

5.1. Акт сдачи-приемки оказанных в соответствии с Тарифом ежемесячных услуг за отчетный период и счет-фактура направляются Оператором в адрес Абонента в срок до 1 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг.

5.2. Абонент обязан в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента представления Акта Оператором подписать его и вернуть один экземпляр Оператору. Если Абонент в течение 3 рабочих дней не представит Оператору возражения к Акту или по истечении 5 дня не возвратит один подписанный экземпляр Оператору (в зависимости от того, что наступит ранее), Акт считается подписанным, а работы принятыми Абонентом.

5.3. Акт на разовые работы (Приложение № 1 к Договору), выполненные Оператором составляется непосредственно после выполнения разовых работ в трех подлинных экземплярах и подписывается уполномоченными представителями сторон, а в случае отсутствия уполномоченных представителей в п.2 Акта сторона Абонента ставит отметку о его получении. Если Абонент в течение 3 рабочих дней не представит Оператору возражения к Акту или не возвратят на 5 день один подписанный экземпляр, Акт на выполненные разовые работы считается подписанным, а работы принятыми Абонентом.

5.4. Все платежи производятся Абонентом на основании счетов Оператора.

### **6. Раздел. СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.**

6.1. Срок оказания услуги определяется Бланком заказа. Если срок не установлен услуга подлежит оказанию после внесения Абонентом первого авансового платежа по договору.

6.2. Оператор вправе в одностороннем порядке прекратить работы по обслуживанию оборудования и ПО в случае невыполнения Абонентом своих обязательств, нарушения правил технической эксплуатации, приведших к выходу оборудования из строя или в случае необоснованного нарушения срока платежей. о чем должен сообщить Абоненту не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до даты прекращения работ.

6.3. Стороны вправе досрочно отказаться от оказания услуг письменно уведомив другую сторону за 1 месяц.

### **7. Раздел. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Договором.

7.2. Оператор не несет ответственности за неисправности, возникшие по вине производителя оборудования и разработчика программного обеспечения.

- 7.3. Абонент несет ответственность за лицензионную чистоту программного обеспечения, предоставляемого им Оператору для установки, и установленное на оборудовании.
- 7.4. Ответственность за допуск к работе с оборудованием не уполномоченного Оператором лица несет Абонент. Подписание сторонами Бланка заказа является подтверждением допуска представителей Оператора к оборудованию. Для работы с оборудованием Абонента представитель Оператора обязан предъявить служебное удостоверение.
- 7.5. Вся ответственность за конфиденциальность секретных (закрытых) ключей ЭЦП полностью лежит на Абоненте, как единственном владельце секретных (закрытых) ключей ЭЦП. Абонент обязан соблюдать меры предосторожности при работе с секретными (закрытыми) ключами ЭЦП, в том числе:
- 7.5.1. ограничить доступ сотрудников к работе на компьютерах, на которых используется система «Интернет-банк»;
- 7.5.2. не допускать открытое использование ключа ЭЦП при третьих лицах, а также при сотрудниках Абонента либо Оператора;
- 7.5.3. все заявки, связанные с ПК, на которых установлена система «Интернет-банк», должны выполняться Оператором только в присутствии ответственного лица от Абонента, имеющего доступ к данной системе и ключам ЭЦП;
- 7.5.4. обеспечить хранение ключа ЭЦП у ответственного лица, назначенного руководством Абонента;
- 7.5.5. не оставлять без присмотра, не хранить локально на компьютере, не передавать третьим лицам ключи ЭЦП, а также не разглашать устно и не хранить на бумажных носителях пароли доступа;
- 7.5.6. производить генерацию новых ключей ЭЦП должно только уполномоченное руководством Абонента лицо либо само руководство лично. Ни в коем случае не поручать данную процедуру сотрудникам Оператора или третьим лицам;
- 7.6. Оператор не несет ответственности за ущерб, причиненный в результате использования секретных (закрытых) ключей ЭЦП неуполномоченным лицом.
- 7.7. В случае допуска Абонентом третьих лиц к работе на оборудовании Оператор ответственности за сохранность информации и операционной системы не несет.
- 7.8. Оператор несет финансовую ответственность за виновные действия своих сотрудников и привлеченных Оператором третьих лиц, нанесшие в результате невыполнения или ненадлежащего выполнения им своих обязательств ущерб оборудованию Абонента.
- 7.9. Ответственность Оператора в соответствии с п. 7.8 Договора не наступает в случае если нанесенный оборудованию ущерб явился следствием разногласий между Оператором и Абонентом и/или Абонент принял соответствующее решение по тому или иному вопросу в рамках Договора.
- 7.10. При несоблюдении Абонентом условий оплаты настоящего договора, Оператор вправе приостановить оказание услуг/выполнение работ до момента оплаты Абонентом задолженности по договору, а также потребовать от Абонента уплаты пени в размере 0,05 % от суммы задолженности за каждый день просрочки до момента фактического исполнения обязательств по оплате. Пеня уплачивается Абонентом в течение 3 рабочих дней с даты выставления счета Оператором.
- 7.11. Абонент вправе предъявить претензии по скрытым недостаткам качества по исполненным обязательствам, выполненной работе и/или проведенному обслуживанию Оператору в срок не позднее 15 дней с момента подписания Акта приема-сдачи работ. По истечении указанного срока Оператор вправе не принимать претензии. Претензии должны быть оформлены в письменном виде и вручены уполномоченному представителю Оператора.
- 7.12. Все споры и разногласия по настоящему Договору будут по возможности решаться путем переговоров между Сторонами. Срок рассмотрения претензии составляет 7 дней с даты получения.
- 7.13. В случае не урегулирования споров и разногласий путем переговоров, разрешение споров и разногласий производится в Арбитражном суде Ростовской области в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.14. Оператором обеспечивается конфиденциальность информации о Абоненте, полученной при оказании услуг.

## **8. Раздел. ФОРС-МАЖОР**

8.1. Ни одна из сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение любого из своих обязательств, если таковое будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы (например, наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, война или военные действия, а также постановления правительства, указы и другие нормативные акты, изданные после заключения Договора, невыполнение банками своих обязательств). Сторона, не могущая исполнить свои обязательства, обязана немедленно в письменной форме уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

## **9. Раздел. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

9.1. В случае, если отдельные элементы, находящиеся на обслуживании отработали свой ресурс или имеют значительные повреждения, Оператором имеет право потребовать от Абонента проведения

ремонта, частичной или полной их замены за счет Абонента.

9.2. Программное обеспечение Абонент приобретает самостоятельно у сторонних фирм. Абонент вправе проконсультироваться с Оператором.

9.3. Оператор, осуществляя обслуживание оборудования Абонента, предполагает, а Абонент фактом подписания Бланка заказ гарантирует Оператору, что все установленное на оборудовании Абонента ПО является лицензионным. Поскольку Оператор не имеет возможности убедиться в полной лицензионной чистоте ПО установленного на оборудовании, то вся ответственность за использование нелицензионного ПО, предусмотренная действующим законодательством в полном объеме ложится на Абонента.

9.4. Оператор не несет ответственность за убытки Абонента, прямые или косвенные (упущенная выгода и моральный ущерб в том числе), могущие возникнуть в результате временной неработоспособности оборудования, указанного в Бланке заказа.

9.5. Оператор может по заданию Абонента и в случае необходимости установить (переустановить) ПО на оборудовании Абонента используя дистрибутивы лицензионного ПО (либо их резервные копии) переданные Абонентом. Абонент, осуществляя установку ПО с дистрибутивов (либо их резервных копий) Абонента предполагает, а Абонент фактом подписания Бланка заказа гарантирует Оператору, что все передаваемое Абонентом Оператору ПО предназначенное для установки (переустановки) на оборудование Абонента является лицензионным. Поскольку Оператор не имеет возможности убедиться в полной лицензионной чистоте ПО передаваемого Абонентом в форме дистрибутивов (либо их резервных копий), то вся ответственность за использование нелицензионного ПО, предусмотренная действующим законодательством в полном объеме ложится на Абонента.

## 10. Раздел. Регламент оказания Услуг по сервисному обслуживанию

10.1. Абонент передает Оператору на сервисное обслуживание техническое оборудование, как правило, размещенные на объектах Клиентов Абонента. Сервисное обслуживание оформляется путем подписания Бланка заказ, разовое обслуживание оформляется Актом выполненных работ.

Взаимодействующие подразделения:

- со стороны Абонента взаимодействующими подразделениями являются: \_\_\_\_\_

- от Оператора: \_\_\_\_\_

Основными средствами взаимодействия является электронная почта, факс.

Порядок заключения Бланка заказа:

10.1.1. Абонент направляет Оператору подписанный Бланк заказа (БЗ) по форме, расположенной на сайте Оператора (копию БЗ по электронной почте, а оригинал почтой) в отношении оборудования, передаваемого на обслуживание .

10.1.2. Оператора принимает в работу БЗ, направленный по электронной почте. Копия БЗ, направленная Абонентом по электронной почте, подписывается Оператором в течение 1(Одного) рабочего дня и направляется по электронной почте Абоненту. Подписанная сторонами копия БЗ и переданная посредством электронной почты является основанием для начала оказания услуг / выполнения работ, состав которых определен в БЗ.

10.1.3. На основании полученного БЗ Оператора оказывает услуги / выполняет работы.

При возникновении необходимости в оказании разовых услуг / выполнения разовых работ, Абонент составляет заявку в день возникновения такой необходимости, а Оператора выезжает на объект с полным комплектом оборудования и материалов, необходимых для оказания услуг / проведения работ.

Выполнение работ/оказание услуг и затраченных материалов отражаются в Акте сдачи-приемки разовых выполненных работ/услуг. На основании Актов выполненных работ в конце месяца оформляется Акт сдачи-приемки разовых работ, услуг, который является основанием для выставления счета по выполненным разовым работам/услугам.

10.2. Услуги по сервисному обслуживанию выполняются Оператором преимущественно при помощи средств удаленного администрирования, для чего Абонент предоставляет Оператору возможность подключаться к обслуживаемому оборудованию с использованием технологий удаленного доступа.

10.3. В случае если задача, поставленная Абонентом, не может быть решена Оператором при помощи средств удаленного администрирования, Оператора обеспечивает явку специалиста должной квалификации по адресу расположения оборудования Абонента для решения возникшей проблемы.

10.4. Количество выездов определяется выбранным Тарифом, указанным в Бланке заказа.

1.5. Абонент и его представители информируют Оператора о возникших проблемах и размещают заявки на обслуживание (приобретение ПО, технических средств и выполнение работ по смыслу данного Договора) следующими способами (в порядке приоритета): на электронный адрес Оператора или по телефону службы технической поддержки .

10.5. Заявки на обслуживание, поданные в письменном виде посредством сообщения на адрес электронной почты обладают более высоким приоритетом по сравнению с телефонными заявками.

10.6. Претензии по качеству исполнения заявок на обслуживание, поступивших через личные мобильные телефоны сотрудников (в том числе SMS), Skype, ICQ и подобные им средства коммуникации, а также в устной форме при личной встрече представителей Абонента и Оператора, не рассматриваются.

10.7. Абонентское и разовое обслуживание осуществляется Оператором в рабочее время: \_\_\_\_\_. За пределами рабочего времени Оператора обслуживание осуществляется по отдельным тарифам, определяемым Оператором.

10.8. Абонентское и разовое обслуживание производится на основании заявок Абонента в следующем порядке:

10.8.1. При получении Заявки Абонента на разовое обслуживание Оператора согласовывает с Абонентом время выезда специалиста в зависимости от срочности Заявки. Срок реагирования в рамках разового обслуживания на Заявку не может превышать 1 (одного) рабочего дня, на Срочную заявку – до 4 (четырёх) рабочих часов, на Экстренную заявку – до 1 (одного) рабочего часа.

10.8.2. Срок реагирования в рамках абонентского обслуживания на Заявку не может превышать 2 (два) рабочих часа.

10.8.3. Под реагированием подразумевается первичный контакт с представителем Абонента, сбор информации о возникшей проблеме, согласование сроков исполнения заявки.

10.8.4. Время выполнения Заявки в рамках абонентского и разового обслуживания определяется Оператором индивидуально в каждом случае в зависимости от сложности работ.

10.8.5. Оператора консультирует сотрудников Абонента по вопросам, возникающим при работе с ТО. Телефонные консультации, продолжительностью не более 15 (Пятнадцать) минут по одному вопросу включаются в абонентское обслуживание.