

## Порядок и сроки оказания услуг.

1. ЧТУП «Амнезия» осуществляет бесплатные выезды в неограниченном количестве в места расположения или на объекты Заказчика (офис, склад, магазин и т.д.) только в случае, если клиент подписал бланк заказа услуги к публичному договору (находится по адресу <https://amnesia.by>) от 31.08.2018 на абонентское обслуживание вычислительной техники. Удаленная техподдержка, также, как и любые работы с оборудованием, осуществляются без ограничений.

2. Исполнитель обязуется принять в работу обращение, поступившее от Заказчика не позднее 2-х часов с момента поступления обращения, если обращение является критически важным для бизнеса Заказчика при использовании услуги «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Рабочая станция» либо «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Сервер».

3. Сроки оказания услуг с 8:30 до 17:30 в рабочие дни, если иное не указано в договоре.

4. Прием заявок осуществляется посредством телефонной связи на номера телефонов Исполнителя или направление заявки на адрес электронной почты Исполнителя. В случае установки на сервер (сервера) либо ПК Заказчика системы мониторинга, осуществляющей диагностику параметров клиентского оборудования, автоматические оповещения данной системы приравняются к заявкам Заказчика на оказание услуг. Заказчик дает свое согласие на выполнение таких заявок Исполнителем без дополнительного согласования (подтверждения), если не требуется приобретение комплектующих и (или) остановки работы сервисов. Количество заявок и выездов в месяц не ограничено. Основным способом решения неисправностей – удаленный. В случае невозможности решить проблему удаленно, специалист выезжает в офис заказчика. Возможно любое количество внеурочной работы с почасовой оплатой.

5. Все работы, связанные с обслуживанием, вводом в эксплуатацию, ремонтом и заменой компьютерного, серверного и сетевого оборудования, установка нового или удаление существующего программного обеспечения Заказчика производятся исключительно сотрудниками ЧТУП «Амнезия» либо по согласованию с ними.

6. ЧТУП «Амнезия» хранит в единоличном пользовании административные пароли.

7. При наличии производственной необходимости, ЧТУП «Амнезия» может предоставить права администратора на конкретные ресурсы.

8. При необходимости изменения конфигурации или приобретения нового компьютерного, серверного, сетевого или иного оборудования, а также программного обеспечения, ЧТУП «Амнезия» рекомендует согласовывать конфигурацию, состав и техническую возможность.

9. В целях предотвращения потери информации или иных негативных последствий, ЧТУП «Амнезия» настоятельно рекомендует своевременно оповещать нас о кадровых изменениях в штате Заказчика.

10. ЧТУП «Амнезия» убедительно рекомендует Заказчику использовать пароли с использованием букв разного регистра (A,a,B,b,C,c,D,d...), десятичных цифр (от 0 до 9), специальных символов (!,.,»”’;:[]{} и т.д.), с минимальным размером 8 символов.

11. Резервное копирование:

ЧТУП «Амнезия» самостоятельно устанавливает регламент проведения резервного копирования (бэкап) системных разделов серверов и активного сетевого оборудования. Резервное копирование рабочих станций не производится. Заказчик имеет право инициировать дополнительную настройку резервирования данных, оформив заявку.

12. Все работы, которые не входят в абонентское обслуживание техники (обслуживание компьютеров, обслуживание серверов, камер и т.д.), тарифицируются отдельно с почасовой оплатой, а также оплатой за сложность. При выполнении работ во вне рабочее время - по двойной ставке.