

## 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 рамках услуги «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Рабочая станция», «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Сервер», «Абонентское обслуживание вычислительной техники» либо в рамках услуги включающие словосочетание «Абонентское обслуживание». Удаленная техподдержка, также, как и любые работы с оборудованием, осуществляются без ограничений.
2. Что входит в услуги «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Рабочая станция», «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Сервер» либо «Абонентское обслуживание вычислительной техники»:
  - а. Установка и настройка оборудования.  
Рекомендации по выбору оборудования, установка, подключение и настройка.
  - б. Модернизация и профилактика оборудования.  
Модернизация устаревшего аппаратного оборудования (компьютеров, серверов), а также сетевого оборудования. Профилактика аппаратного оборудования (компьютеров, серверов).
  - в. Установка программного обеспечения на компьютерах Заказчика.  
Рекомендации по приобретению нового программного обеспечения, приобретение нового программного обеспечения, установка, настройка. Настройка специализированного программного обеспечения заказчика.
  - г. Устранение неполадок и сбоев в работе оборудования и программного обеспечения.  
При возникновении критических ситуаций - срочное исправление неполадок и сбоев в работе оборудования и программного обеспечения заказчика.
  - д. Обеспечение антивирусной безопасности в локальной сети.  
Установка, настройка и своевременное обновление антивирусных программ. Определение «узких» мест, реакция на критические события.
  - е. Обеспечение работоспособности локальной сети и сети интернет.  
Установка и настройка оборудования и программного обеспечения, необходимого для функционирования локальной сети, создание новых рабочих мест (если это не требует применения прохождения стен и перекрытий или установки коробов). Рекомендации по подбору провайдера, устранение проблем с отправкой и получением электронной почты (если почта не является компетенцией провайдера).
  - ж. Мониторинг инфраструктуры.  
Автоматизированная система контроля состояния элементов ИТ-инфраструктуры. Оперативное решение в случае возникновения ошибки или тенденции к ней.
  - з. Консультация с техническим специалистом по телефону.  
Консультации с техническим специалистом по телефону, самостоятельное устранение неисправности под руководством специалиста.
  - и. Удаленная поддержка пользователей.  
Оперативное решение компьютерных проблем посредством удаленного доступа.
  - к. Выезд к заказчику.  
Оперативный выезд специалиста к заказчику при невозможности решения проблем посредством удаленного доступа.
  - л. Подменный фонд.  
Предоставление подменного оборудования на время ремонта вашей техники (при условии ремонта в нашей компании).
  - м. Взаимодействие с IT подрядчиками.  
Контроль выполнения работ, решение организационных вопросов; помощь в закупке, доставке вычислительной техники и ПО; решение вопросов с гарантийным и постгарантийным обслуживанием.
3. 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 включающие словосочетание «Абонентское обслуживание», если иное не указано в акте выполненных работ.
4. Время оказания услуг с 8:30 до 17:30 в рабочие дни, если иное не указано в акте выполненных работ.

5. 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. Основной способ решения неисправностей – удаленный. В случае невозможности решить проблему удаленно, специалист выезжает в офис заказчика. Возможно любое количество внеурочной работы с почасовой оплатой.
6. 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.
7. ЧТУП «Амнезия» хранит в единоличном пользовании административные пароли.
8. При наличии производственной необходимости, ЧТУП «Амнезия» может предоставить права администратора на конкретные ресурсы.
9. 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.
10. В целях предотвращения потери информации или иных негативных последствий, ЧТУП «Амнезия» настоятельно рекомендует своевременно оповещать нас о кадровых изменениях в штате Заказчика.
11. 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 22 символа.
12. 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.
13. 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 внерабочее время - по согласованию, но не менее чем по двойной ставке.