Приложение №3 к Договору

№\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Правила оказания услуг технической поддержки по сертификатам**

1. Техническая поддержка осуществляется на основании полученных от Покупателя запросов и включает в себя:

* Предоставление консультационной помощи по телефону, электронной почте и через сайт технической поддержки Поставщика по вопросам эксплуатации оборудования Cisco, включая идентификацию ошибок в работе оборудования и выработку решений по их устранению.
* Последующий контроль проблемы/запроса в режиме Online.
* Предоставление информации в режиме Online, включая техническую документацию, коррекции программного обеспечения и пр.
* Круглосуточная помощь в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы Оборудования.
* Получение основных и промежуточных релизов программного обеспечения Cisco IOS® через сайт [www.cisco.com](http://www.cisco.com) или на физических носителях (по запросу).
* Предоставление документации по новым версиям ПО.
* Предоставление документации по инсталляции новых версий ПО.
* Постоянный (24х7) авторизованный доступ к сайту [www.cisco.com](http://www.cisco.com)
* Постоянный (24x7) доступ к Центру Технической Поддержки Cisco (Cisco TAC) через сайт, по электронной почте, или по телефону.
* Авансовую замену запчастей по программе SMARTNET 8X5XNBD.

1. Порядок предоставления технической поддержки:

* Техническая поддержка осуществляется в соответствии с действующими на момент заключения настоящего Договора правилами технической поддержки Cisco, в которые могут быть внесены изменения и дополнения.

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОСТАВЩИК**  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_/ | **ПОКУПАТЕЛЬ:**  Генеральный директор  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**М.Г. Долгоаршинных**/** |