

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

Товарищества с ограниченной ответственностью
«NAG Kazakhstan» (НАГ Казахстан)»



Буренков Е. М

РЕГЛАМЕНТ

технического сопровождения оборудования

Товариществом с ограниченной ответственностью «NAG Kazakhstan» (НАГ Казахстан)»

Редакция № 1

Настоящий регламент технического сопровождения оборудования (далее по тексту – «Регламент») устанавливает общие условия договора о техническом сопровождении оборудования, по которому Стороной-исполнителем является Товарищество с ограниченной ответственностью «NAG Kazakhstan» (НАГ Казахстан)».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей Регламента термины и определения используются в следующих значениях:

- 1.1. **«Исполнитель»** - Товарищество с ограниченной ответственностью «NAG Kazakhstan» (НАГ Казахстан)», зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Казахстан с адресом юридического лица: Казахстан, г. Алматы, Алмалинский район, проспект Жибек Жолы, дом 135, 6 этаж, офис 2061, БИН 191040001403.
- 1.2. **«Заказчик»** - юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, заключивший договор услуг в соответствии с настоящим Регламентом.
- 1.3. **«Стороны»** - Исполнитель и Заказчик либо Исполнитель и Клиент, именуемые совместно.
- 1.4. **«Оборудование»** - технические средства связи и (или) информатизации, приборы, аппаратура, в отношении которых Заказчиком и Исполнителем заключена Спецификация об их техническом сопровождении в соответствии с Регламентом.
- 1.5. **«Пользователь»** - юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, фактически использующий Оборудование (Заказчик или Клиент).
- 1.6. **«ГК РК»** - Гражданский Кодекс Республики Казахстан.
- 1.7. **«Договор услуг»** - рамочный договор, заключенный в соответствии со ст. 683 ГК РК между Заказчиком и Исполнителем.
- 1.8. **«Спецификация»** - соглашение между Заказчиком и Исполнителем, конкретизирующее открытые условия договора услуг, и устанавливающее индивидуальные условия Технического сопровождения Исполнителем Оборудования определенного типа. Форма Спецификации должна соответствовать Приложению №1 к настоящему Регламенту.
- 1.9. **«Ордер»** - раздел Спецификации или приложение к ней, устанавливающее индивидуальные признаки конкретного Оборудования, подлежащего Техническому сопровождению Исполнителем на условиях, установленных Спецификацией. Ордер становится неотъемлемой частью Спецификации в момент подписания Ордера уполномоченными представителями обеих Сторон. Форма Ордера должна соответствовать Приложению №1.1 к настоящему Регламенту.
- 1.10. **«Право на получение услуг»** - право требования к Исполнителю предоставить Техническое сопровождение Оборудования в течение установленного Спецификацией срока действия права.

- 1.11. **«Клиент»** - субъект, который не является Заказчиком в определении, приведенном в пункте 1.2 Регламента.
- 1.12. **«Серийный номер»** - уникальный буквенно-цифровой идентификатор Оборудования, размещенный графически на его корпусе и (или) заданный программно-технически. В случае несовпадения серийного номера, заданного программно-технически и графически, применяется графически заданный серийный номер.
- 1.13. **«Техническое сопровождение»** - Аппаратная поддержка и (или) Техническая поддержка и (или) Обновление ПО, осуществляемые в отношении Оборудования на основании и в соответствии с договором, заключенным, как это предусмотрено Регламентом.
- 1.14. **«Аппаратная поддержка»** - вид Технического сопровождения, представляет собой восстановление работоспособности неисправного Оборудования в соответствии с его техническими характеристиками, установленными производителем этого Оборудования без изменения срока его амортизации (текущий ремонт), и (или) установка, замена или демонтаж функциональных модулей Оборудования либо Капитальный ремонт Оборудования.
- 1.15. **«Ремонт»** - текущий или капитальный ремонт Оборудования.
- 1.16. **«Капитальный ремонт»** - восстановление работоспособности Оборудования с устранением его естественного износа путем замены отдельных частей Оборудования или всех систем Оборудования в целом при сохранении или расширении функциональных возможностей Оборудования. В результате Капитального ремонта допускается изменение серийного номера и (или) обозначения Оборудования.
- 1.17. **«Техническая поддержка»** - вид Технического сопровождения Оборудования, представляет собой предоставление Пользователю консультации (консультаций) Исполнителя по вопросам надлежащей и эффективной эксплуатации Оборудования по его основному назначению, установленному технической документацией производителя Оборудования, а также удаленная настройка Оборудования через сеть связи общего пользования.
- 1.18. **«Обновление ПО»** - замена текущей на дату обращения к Исполнителю версии встроенного в Оборудование программного обеспечения на версию, обеспечивающую надежное и устойчивое функционирование Оборудования.
- 1.19. **«Сервисный пакет»** - совокупность действий по Аппаратной поддержке и (или) Технической поддержке, а также условий их совершения, включая, но не ограничиваясь этим, цену и срок действия, Класс сервиса и сервисные опции, идентифицируемая общим идентификационным кодом (артикулом) по номенклатуре Исполнителя.
- 1.20. **«BAS»** – Техническая поддержка Оборудования класса «Базовый». Заключается в предоставлении технических консультаций: понедельник – пятница с 8:30 до 17:30; суббота, воскресенье и праздничные дни – выходные дни. Первый ответ специалиста по уровням приоритета: «Критический» - 4 часа; «Серьезная проблема» - 8 часов; «Незначительная проблема» - 16 часов; «Информационный» - 24 часа.
- 1.21. **«ENH»** - Техническая поддержка Оборудования класса «Продвинутый». Заключается в предоставлении технических консультаций: понедельник – пятница с 8:00 до 20:00; суббота, воскресенье и праздничные дни – выходные дни. Первый ответ специалиста по уровням приоритета: «Критический» - 2 часа; «Серьезная проблема» - 4 часа; «Незначительная проблема» - 8 часов; «Информационный» - 16 часов.
- 1.22. **«PRM»** - Техническая поддержка Оборудования класса «Премиальный». Заключается в предоставлении технических консультаций: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Первый ответ специалиста по уровням приоритета: «Критический» - 30 минут; «Серьезная проблема» - 1 час; «Незначительная проблема» - 4 часа; «Информационный» - 8 часов.
- 1.23. **«STD»** - Аппаратная поддержка Оборудования класса «Стандарт». Срок ремонта составляет не более 45 (сорока пяти) рабочих дней с момента получения Исполнителем неисправного Оборудования от Пользователя, Капитальный ремонт Оборудования в рамках данного класса Аппаратной поддержки не предусматривается.
- 1.24. **«ADV»** - Аппаратная поддержка Оборудования класса «Расширенный». Срок ремонта составляет не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Исполнителем неисправного оборудования от Пользователя. Исполнитель осуществляет текущий или, по
-

усмотрению Исполнителя, Капитальный ремонт Оборудования в случае, если текущий ремонт невозможен или нецелесообразен.

1.25. «NBD» - Аппаратная поддержка Оборудования класса «Следующий рабочий день». Исполнитель осуществляет Капитальный ремонт неисправного Оборудования на следующий рабочий день после получения Исполнителем соответствующей заявки от Пользователя.

1.26. «RPL» - Сервисная опция Аппаратной поддержки Оборудования («Подмена»), в соответствии с которой Исполнитель по соответствующей заявке Пользователя предоставит Пользователю во временное владение и пользование исправное Оборудование, функционально аналогичное неисправному Оборудованию («Подменное оборудование»), на весь срок ремонта неисправного Оборудования без взимания отдельной платы за предоставление Подменного оборудования. Пользователь возвратит предоставленное ему Подменное оборудование в течение пяти рабочих дней после даты получения отремонтированного Оборудования от Исполнителя.

1.27. «SRV» - Сервисная опция Аппаратной поддержки Оборудования («На месте»), в соответствии с которой Исполнитель направит сервисного инженера для осуществления ремонта на месте эксплуатации Оборудования в срок, согласованный уполномоченными представителями Сторон через систему Help Desk Исполнителя и/или посредством электронной почты. Срок проезда сервисного инженера до места эксплуатации Оборудования не входит в срок исполнения заявки.

1.28. «DGN» - Сервисная опция Технической поддержки Оборудования («Диагностика»), в соответствии с которой Исполнитель направит сервисного инженера для осуществления Технической поддержки и диагностики аппаратной неисправности без ремонта на месте эксплуатации Оборудования в срок, согласованный уполномоченными представителями Сторон через систему Help Desk Исполнителя и/или посредством электронной почты. Срок проезда сервисного инженера до места эксплуатации Оборудования не входит в срок исполнения заявки.

1.29. Обязательства Исполнителя по Техническому сопровождению Сервисной опции Аппаратной поддержки Оборудования «SRV» («На месте») и Сервисной опции Технической поддержки Оборудования «DGN» («Диагностика») не распространяются на случаи, если обслуживаемое Оборудование демонтировалось и перемещалось в иное помещение Заказчиком без предварительного согласования с Исполнителем.

1.30. Термины и определения, определенные законодательными актами Республики Казахстан, используются в их легальных определениях, действующих на дату утверждения Регламента.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Регламент устанавливает права и обязанности Сторон в отношениях между ними по поводу Технического сопровождения Оборудования, право на которое возникло у Заказчика или Клиента в соответствии с Регламентом.

2.2. Регламент вступает в силу с даты его утверждения директором Исполнителя и действует в течение неопределенного срока вплоть до его прекращения (отмены) Исполнителем. Обязательства Сторон, возникшие до даты прекращения Регламента, сохраняют силу до истечения срока действия этих обязательств.

2.3. Исполнитель вправе в любое время вносить в Регламент изменения путем издания (утверждения) новой редакции Регламента. При этом Спецификации, заключенные до внесения изменений в Регламент, подлежат исполнению в соответствии с той версией Регламента, в соответствии с которой эти Спецификации были заключены. Издание новой редакции Регламента не изменяет право, предоставленное до издания новой редакции Регламента.

3. ДОГОВОР И ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ

3.1. В соответствии со ст. 683 ГК РК Заказчик и Исполнитель заключают договор услуг (далее по тексту – «Договор») в порядке, установленном Регламентом. Договор является рамочным.

3.2. По договору Исполнитель в соответствии с Регламентом и Спецификацией:

3.2.1. предоставляет Заказчику за плату право на получение услуг на условиях, установленных настоящим Регламентом, Спецификацией и Ордером;

3.2.2. обязуется надлежащим образом исполнять в пользу Заказчика или Клиента (Пользователя) требования о Техническом сопровождении Оборудования, предъявленные Заказчиком или Клиентом.

3.3. Срок действия права на получение услуг, цена, предмет (Оборудование) и весь объем прав требования к Исполнителю по Договору содержится в Спецификации и в Ордере. В течение срока действия Договора Заказчик и Исполнитель вправе заключить одну или несколько Спецификаций к нему.

3.4. В течение всего срока действия Договора Исполнитель обязуется надлежащим образом исполнять требования Заказчика о предоставлении Технического сопровождения Оборудования в объеме, определенном соответствующей Спецификацией.

3.5. Обязательство Исполнителя по Спецификации считаются исполненными надлежащим образом в момент предоставления Заказчику права на получение услуг технического сопровождения Оборудования.

3.6. Право на получение услуг технического сопровождения начинается с даты, указанной в Ордере к соответствующей Спецификации, но не ранее даты оплаты счета, выставленного Исполнителем в соответствии с пунктом 8.5 настоящего Регламента.

3.7. Ордер должен содержать сведения, позволяющие однозначно идентифицировать Оборудование, подлежащее техническому сопровождению в соответствии с таким Ордере. Невозможность однозначной идентификации Оборудования, в отношении которого предоставлено право на получение услуг, влечет отсутствие у Заказчика либо Клиента права требования оказания услуг технического сопровождения в отношении такого Оборудования.

3.8. Право на получение услуг технического сопровождения следует судьбе владения Оборудованием, в отношении которого такое право было предоставлено. Требование об оказании услуг технического сопровождения может быть предъявлено Исполнителю любым лицом, к которому перешло владение соответствующим Оборудованием на законных основаниях (Клиентом).

3.9. Переход права владения Оборудованием к другому лицу (Клиенту) автоматически влечет переход к такому лицу всего установленного Спецификацией объема прав требования к Исполнителю в отношении технического сопровождения соответствующего Оборудования.

3.10. Срок оказания услуг технического сопровождения (дата начала исчисления и дата прекращения) в отношении Оборудования является существенным условием каждого Ордера, оформленного к Спецификации.

3.11. Предметом права на получение услуг технического сопровождения является исключительно Оборудование, указанное в Ордере. Исполнитель отказывает в предоставлении технического сопровождения технических средств и (или) иного оборудования, не указанных в Ордере.

Для целей применения настоящего Регламента Оборудование идентифицируется по серийному номеру, нанесенному производителем, либо по иным индивидуализирующим признакам, указанным в Ордере.

3.12. Исполнитель ведет учет Оборудования, его серийных номеров и (или) иных идентификационных признаков, подлежащего техническому сопровождению в соответствии со Спецификацией. Исполнитель вправе отказать в предоставлении технического сопровождения в случае, если идентификационные признаки Оборудования, предъявленного к техническому сопровождению, отсутствуют в реестре Оборудования, подлежащего техническому сопровождению, либо если срок оказания услуг в отношении такого Оборудования истек.

3.13. Количество надлежащим образом предъявленных требований о техническом сопровождении Оборудования в течение срока оказания услуг не ограничено. Истечение срока

оказания услуг технического сопровождения не прекращает исполнение требований, предъявленных в течение такого срока.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА И КЛИЕНТА

4.1. Заказчик и Исполнитель заключают договор технического сопровождения оборудования путем составления одного документа по форме, приведенной в Приложении №2 к Регламенту.

4.2. Заключением Договора Заказчик подтверждает своё согласие со всеми условиями настоящего Регламента, которые в совокупности составляют условия Договора.

4.3. Заключение Договора предоставляет Заказчику возможность, но не налагает на него обязанность, заключить одну или несколько Спецификаций к Договору. Заключение Спецификации и Ордера удостоверяется подписями уполномоченных представителей Исполнителя и Заказчика.

4.4. Допускается заключение Договора, Спецификации и (или) Ордера посредством подписания указанных документов квалифицированной электронной подписью уполномоченных представителей Сторон в системе электронного документооборота.

4.5. Клиент, которому перешло право на получение услуг технического сопровождения в порядке, предусмотренном пунктом 3.9 настоящего Регламента, вправе предъявлять Исполнителю требования о техническом сопровождении Оборудования в течение срока оказания услуг, при условии предварительного уведомления Исполнителя о переходе права на получение услуг в порядке, установленном пунктом 4.6 настоящего Регламента.

4.6. До предъявления первого требования Исполнителю о предоставлении услуг технического сопровождения Оборудования Клиент направляет Исполнителю уведомление в свободной форме электронного документа («Уведомление Клиента») посредством электронной почты на адрес support@nag.support, либо через интерактивный сервис в сети Интернет www.nag.support (Help Desk), либо через специальное приложение Исполнителя Okdesk.

Уведомление Клиента должно содержать следующие сведения:

- наименование, адрес регистрации и фактический адрес, контактный телефон Клиента;
- идентификационный номер налогоплательщика (ИИН для физических лиц или БИН для юридических лиц);
- фамилии, имена и отчества лиц, уполномоченных предъявлять требования к Исполнителю от имени Клиента, а также их адреса электронной почты и номера телефонов.

Клиент обязан уведомить Исполнителя о любых изменениях реквизитов, указанных в Уведомлении Клиента, в течение пяти рабочих дней после вступления изменений в силу. До получения уведомления о внесении изменений Исполнитель вправе считать сведения, указанные в последнем полученном Уведомлении Клиента, достоверными.

4.7. Приложением и неотъемлемой частью Спецификации является Ордер, содержащий перечень Оборудования с указанием в отношении каждой единицы Оборудования его серийного (заводского) номера и иных индивидуальных признаков, а также срока действия и цены права на получение услуги (далее – «пользовательское право»), класса сервиса и сервисной опции (при наличии). Ордер вступает в силу и становится неотъемлемой частью Спецификации после подписания Ордера уполномоченными представителями обеих Сторон на бумажном носителе или в форме электронного документа в системе электронного документального оборота. Если Ордер не содержит класс сервиса в отношении конкретного Оборудования, то соответствующее пользовательское право предоставляет Пользователю (Заказчику или Клиенту) право требовать от Исполнителя Базовый класс сервиса в отношении Технической поддержки Оборудования и (или) класс сервиса «Стандарт» в отношении Аппаратной поддержки Оборудования.

4.8. Вид (виды) технического сопровождения, класс сервиса и сервисные опции могут быть указаны в Спецификации и (или) Ордере путем обозначения артикула соответствующего Сервисного пакета по номенклатуре Исполнителя.

4.9. В случае, если на дату заключения Спецификации серийные (заводские) номера и (или) индивидуальные признаки Оборудования неизвестны, допускается заключение Ордера после заключения Спецификации.

4.10. Пользователь (Заказчик или Клиент) предъявляет требование о предоставлении услуг технического сопровождения Оборудования посредством направления заявки через электронную почту на адрес support@nag.support, либо через интерактивный сервис в сети Интернет www.nag.support (Help Desk), либо через специальное приложение Исполнителя Okdesk.

Заявка должна содержать: наименование и серийный (заводской) номер Оборудования; описание возникшей неисправности (для требований о предоставлении аппаратной поддержки) или технической проблемы (для требований о предоставлении технической поддержки). Заявка должна содержать не более одного требования в отношении одной единицы Оборудования; в противном случае заявка считается недействительной.

5. АППАРАТНАЯ ПОДДЕРЖКА ОБОРУДОВАНИЯ

5.1. Спецификация предъявляет требование о предоставлении Аппаратной поддержки Оборудования посредством размещения соответствующей заявки в порядке, установленном пунктом Ошибка: источник перекрестной ссылки не найден Регламента.

5.2. Аппаратная поддержка, включая ремонт Оборудования, осуществляется Исполнителем – с использованием его персонала, расходных материалов и комплектующих изделий, приборов, инструментов, приспособлений, если иное не согласовано Сторонами в письменной форме.

5.3. Исполнитель вправе отказать в ремонте Оборудования в следующих случаях:

5.3.1. неработоспособность Оборудования вызвана грубым нарушением установленных производителем Оборудования правил эксплуатации Оборудования, включая, но не ограничиваясь, несоблюдение требований к условиям эксплуатации (условиям окружающей среды) Оборудования и (или) его использованием не по прямому назначению;

5.3.2. заявленная неисправность является ненадлежащим функционированием программного обеспечения и (или) ее устранение требует настройки (технического обслуживания) прикладного или системного программного обеспечения, установленного на Оборудовании;

5.3.3. следы вскрытия корпуса Оборудования и (или) следы попыток самостоятельного ремонта Оборудования неуполномоченными Исполнителем лицами;

5.3.4. Право на получение услуг технического сопровождения в отношении заявленного Оборудования отсутствует или прекращено по истечении срока его оказания

5.3.5. запрет собственника Оборудования на совершение истребуемых Заказчиком технологических операций.

5.4. Исполнитель уведомляет Заказчика о принятии Заявки к исполнению в течение срока, указанного в пункте 6.6 Регламента.

5.5. Сдача и приемка подлежащего диагностике и ремонту Оборудования:

5.5.1. После получения уведомления от Исполнителя о принятии заявки на ремонт к исполнению Пользователь передаст Исполнителю подлежащее диагностике и (или) ремонту Оборудование по акту сдачи-приемки, транспортной накладной или иному грузосопроводительному документу, позволяющему однозначно установить факт передачи конкретной единицы Оборудования.

5.5.2. Перевозка Оборудования в технический (сервисный) центр Исполнителя осуществляется за счет Заказчика непосредственно Заказчиком или перевозчиком (экспедитором) Заказчика. Пользователь несет бремя доказывания факта передачи подлежащего ремонту Оборудования Исполнителю.

5.5.3. Передаваемое Исполнителю в ремонт Оборудование должно быть чистым и не содержать загрязнений, в том числе:

- следов от герметиков, красок, клея, наклеек, надписей, препятствующих идентификации оборудования;

- загрязнений экранов, индикаторов, панелей управления, разъемных соединителей и т.п.

5.5.4. Каждое грузовое место должно содержать упаковочный лист (опись вложения).

5.5.5. Каждое грузовое место должно иметь хорошо различимую маркировку «Сервисный центр».

5.5.6. Пользователь передает Исполнителю в ремонт Оборудование с оригиналом или дубликатом технического паспорта (при его наличии), в комплектности, указанной в техническом паспорте на Оборудование, а также в упаковке, исключающей причинение механических повреждений при перевозке, погрузке и разгрузке Оборудования.

5.5.7. Тара и упаковка грузовых мест, поступивших в сервисный центр Исполнителя, подлежит утилизации Исполнителем.

5.5.8. Исполнитель принимает Оборудование от Пользователя или перевозчика (экспедитора) Пользователя по внешнему виду упаковки грузовых мест. Исполнитель вправе отказаться от получения Оборудования, в случае наличия видимых механических повреждений или дефектов упаковки грузовых мест либо при обнаружении следов вскрытия упаковки.

5.5.9. Пользователь обязан вывезти Оборудование в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения уведомления от Исполнителя о завершении ремонта либо о неремонтопригодности. В случае пропуска Пользователем указанного срока вывоза Оборудования, Исполнитель будет вправе, но не обязан, потребовать от Пользователя уплатить пеню в размере 10 000 (десять тысяч) тенге за каждый день просрочки срока вывоза Оборудования. В случае, если Пользователь не вывезет Оборудование в течение одного полного года после направления ему уведомления о завершении ремонта или неремонтопригодности Оборудования, то невывезенное Пользователем Оборудование считается специально оставленным у Исполнителя, который будет вправе распорядиться этим Оборудованием по своему усмотрению.

5.5.10. Пользователь за свой счет вывозит Оборудование со склада сервисного центра Исполнителя самостоятельно или посредством перевозчика (экспедитора) Пользователя. Погрузка Оборудования осуществляется Пользователем или перевозчиком (экспедитором) Пользователя. Исполнитель передает грузовые места Оборудования в надлежащей упаковке Исполнителя по акту сдачи-приемки, транспортной накладной или иному грузосопроводительному документу, позволяющему идентифицировать конкретное Оборудование.

5.5.11. Представитель Пользователя (экспедитора или перевозчика Пользователя) при получении Оборудования от Исполнителя передает Исполнителю надлежащим образом оформленную доверенность Пользователя на получение груза от Исполнителя. Доверенность должна содержать конкретное наименование Оборудования, подлежащего передаче Пользователю. Исполнитель вправе отказать в передаче Оборудования, в случае отказа от предоставления названной доверенности либо предоставления ненадлежащей доверенности.

5.5.12. Требование Пользователя о предоставлении Аппаратной поддержки конкретного Оборудования считается исполненным в момент направления Пользователю уведомления о завершении ремонта Оборудования или о неремонтопригодности Оборудования.

5.5.13. Исполнитель несет риск утраты, случайной гибели или повреждения Оборудования с момента подписания акта сдачи-приемки, транспортной накладной или иного документа о получении Оборудования от Пользователя до момента передачи (возврата) этого Оборудования Пользователю (перевозчику или экспедитору Пользователя) по соответствующему акту сдачи-приемки или транспортной накладной или иному грузосопроводительному документу, по которому передается Оборудование. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственность за утрату или повреждение Оборудования при его перевозке от помещения Исполнителя до места назначения Пользователя.

5.5.14. Если иное специально не указано в заявке, направляемой Пользователем, подача такой заявки означает, что Пользователь подтверждает Исполнителю, что Оборудование, подлежащее ремонту или удаленной настройке, не подвергалось ремонту и (или) вскрытию персоналом организаций, не уполномоченных Исполнителем. В случае нарушения данного

подтверждения Исполнитель вправе: отказать в предоставлении услуг технического сопровождения; потребовать от Пользователя возмещения ущерба, причинённого несанкционированным вмешательством, в соответствии со статьями 437–438 Гражданского кодекса Республики Казахстан, регулируемыми ответственность за ущерб, причинённый действиями третьих лиц или ненадлежащее исполнение обязательств.

5.6. Исполнитель направляет Пользователю уведомления о завершении ремонта или о неремонтопригодности Оборудования посредством электронной почты на адрес, указанный Пользователем в Уведомлении Клиента или в договоре, если Пользователь является Заказчиком, или через систему Help Desk (OKDesk) Исполнителя, или через систему электронного документального оборота.

5.7. В случае, если в результате Капитального ремонта Оборудования произошло изменение серийного номера Оборудования, Исполнитель проставляет соответствующую отметку в техническом паспорте Оборудования или заменяющем его документе, если такой документ был передан Исполнителю от Пользователя.

5.8. Ордер, предусматривающий предоставление Аппаратной поддержки, должен устанавливать один из следующих классов сервиса Аппаратной поддержки, в соответствии с которым Исполнитель выполняет ремонт Оборудования.

5.8.1. Класс сервиса Standard («STD», «Стандарт») Срок ремонта составляет не более 45 (сорока пяти) рабочих дней с момента получения Исполнителем неисправного Оборудования от Пользователя. Дата получения Исполнителем неисправного Оборудования от Пользователя подтверждается подписанием акта приема-передачи, транспортной накладной или иного грузосопроводительного документа. Капитальный ремонт Оборудования при установлении данного класса сервиса не производится.

5.8.2. Класс сервиса Advanced («ADV», «Расширенный») Срок ремонта составляет не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Исполнителем неисправного Оборудования от Пользователя. Исполнитель осуществляет текущий или, по усмотрению Исполнителя, Капитальный ремонт Оборудования Дата получения Исполнителем неисправного Оборудования от Пользователя подтверждается подписанием акта приема-передачи, транспортной накладной или иного грузосопроводительного документа.

5.8.3. Класс сервиса Next Business Day («NBD», «Следующий рабочий день»). Исполнитель осуществляет Капитальный ремонт неисправного Оборудования на следующий рабочий день после получения Исполнителем соответствующей заявки от Пользователя. Дата получения Исполнителем неисправного Оборудования от Пользователя подтверждается подписанием акта приема-передачи, транспортной накладной или иного грузосопроводительного документа.

5.9. При указании класса сервиса Standard (Стандарт) Спецификация может предусматривать сервисную опцию «Предоставление подмены» («RPL»). В случае, если Спецификация предусматривает сервисную опцию «Предоставление подмены», Исполнитель на основании соответствующей заявки предоставит Пользователю во временное владение и пользование исправное Оборудование, функционально аналогичное неисправному Оборудованию (Подменное оборудование), на весь срок ремонта неисправного Оборудования без взимания отдельной платы за предоставление Подменного оборудования. Пользователь возвратит предоставленное ему Подменное оборудование в течение пяти рабочих дней после даты получения отремонтированного Оборудования от Исполнителя. Перевозка Подменного оборудования от Исполнителя к Пользователю и от Пользователя к Исполнителю осуществляется перевозчиком Пользователя и за счет Пользователя. В случае несвоевременного возврата Подменного оборудования Пользователем, Исполнитель будет вправе, но не обязан, потребовать от Пользователя уплатить неустойку в размере 0,2% (ноль целых две десятых процента) от стоимости Подменного оборудования по данным бухгалтерского учета Исполнителя.

5.10. При использовании класса сервиса Advanced (Расширенный) или Next Business Day («Следующий рабочий день») Спецификация может предусматривать сервисную опцию «Обслуживание на месте эксплуатации» («SRV»). В таком случае на основании заявки Исполнитель направит сервисного инженера для осуществления ремонта на месте эксплуатации

Оборудования на территории Республики Казахстан в срок, согласованный уполномоченными представителями Исполнителя и Пользователя через систему Help Desk Исполнителя и/или посредством электронной почты. Срок проезда сервисного инженера до места эксплуатации Оборудования не входит в срок исполнения заявки.

5.11. Исполнитель возвращает отремонтированное Оборудование Пользователю с отчетом о диагностике неисправности, содержащим описание выявленной и устраненной неисправности и ремонте Оборудования. В случае выявления Исполнителем неремонтопригодности Оборудования заключение о невозможности ремонта содержится в отчете о диагностике неисправности;

5.12. Вместо осуществления Ремонта Исполнитель вправе, но не обязан, по своему усмотрению заменить (обменять) неисправное Оборудование на аналогичное исправное Оборудование. При этом неисправное Оборудование переходит в собственность Исполнителя, а исправное Оборудование переходит в собственность Пользователя.

5.13. В случае, если в процессе ремонта Исполнитель заменил отдельные компоненты и (или) комплектующие изделия в Оборудовании, право собственности на вышедшие из строя компоненты и (или) комплектующие изделия, заменённые Исполнителем при ремонте, переходит к Исполнителю. Во избежание сомнений, право собственности на исправные компоненты (комплектующие изделия), установленные в Оборудование при его ремонте взамен неисправных, сохраняется за собственником Оборудования, поскольку они становятся неотъемлемой частью Оборудования и рассматриваются как единое целое с ним в соответствии со статьями 240–242 Гражданского кодекса Республики Казахстан, регулируемыми составные части и сложные вещи.

5.14. При необходимости в рамках ремонта Исполнитель осуществляет Обновление ПО Оборудования без обязательства установить новейшую версию встроенного программного обеспечения.

5.15. В случае, если по результатам технической диагностики Оборудование признано неремонтопригодным, а класс сервиса не предусматривает Капитальный ремонт, то Исполнитель передает Пользователю соответствующий диагностический отчет и возвращает Пользователю неисправное Оборудование в неизменном виде.

6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ОБОРУДОВАНИЯ

6.1. Пользователь предъявляет требование о предоставлении Технической поддержки Оборудования посредством размещения соответствующей заявки в порядке, установленном пунктом Ошибка: источник перекрестной ссылки не найден Регламента.

6.2. Предметом каждой заявки является отдельная неполадка Оборудования. В случае, если заявка содержит описание более, чем одной неполадки, Исполнитель вправе отказать от исполнения требования путем принудительного закрытия заявки, как не подлежащей исполнению.

6.3. Во избежание сомнений, предметом Технической поддержки является Оборудование, указанное в Спецификации. Исполнитель не несет обязанность предоставления Пользователю технических консультаций и (или) удаленной настройки программного обеспечения Оборудования, за исключением встроенного программного обеспечения

6.4. Ордер, предусматривающий предоставление Технической поддержки, должен устанавливать один из следующих классов сервиса Технической поддержки:

6.4.1. Класс сервиса Basic («BAS», «Базовый»).

6.4.2. Класс сервиса Enhanced («ENH», «Продвинутый»).

6.4.3. Класс сервиса Premium («PRM», «Премиальный»).

6.5. Исполнитель принимает к исполнению заявку в срок, установленный пунктом 6.6 Регламента. При этом Исполнитель присваивает заявке один из следующих статусов, определяющий приоритет исполнения заявки:

- **«Критический»** – полное прекращение функционирования критически важных информационных систем или сервисов в результате некорректной работы Оборудования. Сбой в

работе основных серверов или сетевых устройств, который приводит к немедленной остановке процессов бизнеса или значительной части его операций. Ситуации, классифицируемые как критические, требуют незамедлительной реакции Исполнителя.

- **«Серьезная проблема»** - значительное снижение производительности или функциональности без прекращения работы информационных систем или сервисов, обеспечивающих бизнес-процессы Пользователя. Исполнитель стремится к обработке таких заявок в возможно короткий срок.

- **«Незначительная проблема»** - вопросы и задачи, которые оказывают минимальное влияние на бизнес-процессы, могут включать мелкие неисправности Оборудования, которые не влияют на широкомасштабную производительность или доступность сервисов. Такие заявки обрабатываются Исполнителем по мере возможности и не считаются срочными.

- **«Информационный приоритет»** - используется для запросов, которые не связаны с непосредственными техническими проблемами. Это может быть запрос на получение информации, вопросы по настройке устройств, обновления программного обеспечения или другие консультационные обращения. Такие запросы не ведут к немедленным действиям и обрабатываются в порядке общей очереди.

6.6. В зависимости от установленного Договором класса сервиса и приоритета заявки Исполнитель предоставляет Заказчику Техническую поддержку Оборудования (технические консультации) в соответствии с заявкой в следующий срок после принятия заявки к исполнению:

| Предоставление технических консультаций | | Basic («BAS», «Базовый»); | Enhanced («ENH», «Продвинутый») | Premium («PRM», «Премиальный») |
|--|---------------------------|--|--|--|
| Приоритет | | Понедельник – Пятница 8:30 - 17:30 Суббота – Воскресенье и праздничные дни Выходной | Понедельник – Пятница 8:00 - 20:00 Суббота – Воскресенье и праздничные дни Выходной | 00.00-24.00 (круглосуточно) |
| Регистрация заявок в системе | | Круглосуточно | Круглосуточно | Круглосуточно |
| Первый ответ специалиста по уровням приоритета | Критический | 4 часа | 2 часа | 30 минут |
| | Серьезная проблема | 8 часов | 4 часа | 1 час |
| | Незначительная проблема | 16 часов | 8 часов | 4 часа |
| | Информационный | 24 часа | 16 часов | 8 часов |
| | Диагностика неисправности | 8 часов | 4 часа | 1 час |
| | Восстановление | 48 часов | 24 часа | Постоянный контакт от первой реакции до полного восстановления |

6.7. При предоставлении технических консультаций Исполнитель вправе приостановить консультацию и установить соответствующей заявке статус «Отложено» или «в ожидании». Период приостановления технической консультации по заявке не учитывается при исчислении продолжительности консультации. Предоставление технической консультации по заявке может быть приостановлено Исполнителем в следующих случаях:

- в течение периода времени сбора информации по проблеме, обнаруженной в Оборудовании;
- в течение периода времени ожидания решения от Пользователя об установке обновлений ПО;
- в течение периода времени ожидания результатов тестирования, проводимого Пользователем;
- в течение периода времени обработки заявки, если Пользователь не может предоставить ответ на вопрос Исполнителя в течение двух календарных дней;

- в случае наступления иных не зависящих от Исполнителя обстоятельств, объективно препятствующих предоставлению Пользователю надлежащей технической консультации.

6.8. В случае неполучения Исполнителем содержательного ответа Пользователя на запрос дополнительных сведений по заявке в течение 4 (четырёх) рабочих дней после отправки запроса Исполнитель вправе прекратить предоставление консультации, при этом требование по заявке считается исполненным надлежащим образом со стороны Исполнителя.

6.9. Техническую поддержку Оборудования по соответствующей заявке Пользователя осуществляет назначенный Исполнителем технический специалист (инженер), который непосредственно взаимодействует по оперативно-техническим вопросам с уполномоченным техническим специалистом (техническими специалистами) Пользователя, который исполняет надлежащим образом все рекомендации инженера Исполнителя в части выполнения технических и технологических операций с Оборудованием и взаимодействующими с ним техническими средствами. Рекомендации инженера Исполнителя направляются Пользователю через систему Help Desk Исполнителя и/или посредством электронной почты.

6.10. После проведения диагностики инженером Исполнителя осуществляются необходимые действия по устранению неполадок – изменение настроек Оборудования, обновление ПО. В случае выявления аппаратной неисправности Оборудования, Исполнитель уведомляет Заказчика о необходимости ремонта Оборудования.

6.11. Пользователь самостоятельно и за свой счет приобретает лицензии и средства обновления ПО, если для устранения неполадки или неисправности необходимо обновление ПО, правообладателем которого не является Исполнитель.

6.12. В случае необходимости изменения (улучшения) конфигурации аппаратных средств (увеличение памяти, установка дополнительных модулей и тому подобное), обусловленной заменой установленного Программного обеспечения на новую версию, Исполнитель рекомендует Пользователю параметры необходимых для обеспечения функционирования Оборудования компонентов, которые Пользователь приобретает и устанавливает самостоятельно либо поручает модернизацию Оборудования Исполнителю за отдельную плату в соответствии с отдельным соглашением Сторон.

6.13. При осуществлении Технической поддержки Оборудования Исполнитель вправе, но не обязан, по своей инициативе предоставлять Пользователю Обновление ПО для предотвращения потенциально возможных сбоев в функционировании оборудования в превентивном порядке или для повышения устойчивости работы оборудования без изменения его базовых функций, установленных технической документацией производителя оборудования. Пользователь самостоятельно принимает решение об установке предоставленных Исполнителем пакетов обновлений ПО или обновленных версий программного обеспечения. Если Пользователь откажется от установки пакетов обновлений или новых версий ПО, то в случае возникновения неисправностей, сбоев или аварийных ситуаций, возникших вследствие использования устаревшего программного обеспечения, Исполнитель будет вправе немедленно закрыть заявку, как исполненную со ссылкой на предоставленные ранее рекомендации по установке пакета обновления ПО

6.14. Услуга удаленной настройки Оборудования Пользователя заключается в задании технических и технологических параметров Оборудования имеющими специальные знания и навыки специалистами Исполнителя для обеспечения нормальной эксплуатации Оборудования в пределах его основного назначения в конкретной технической и технологической среде (сети связи, или иной технической системы) Пользователя.

6.15. Исполнитель осуществляет удаленную настройку оборудования в соответствии с заявкой Заказчика, которая должна содержать все сведения технического характера, необходимые для определения и задания параметров Оборудования, а также цель (целевые параметры) эксплуатации Оборудования, достижение которых составляет экономическую цель удаленной настройки.

6.16. Заявка не может содержать требования, исполнение которых требует внесения изменений в физическое устройство Оборудования и (или) его доукомплектование (техническое перевооружение), Капитальный ремонт или реконструкцию, приобретение лицензий на использование объектов интеллектуальной собственности, а также требования, исполнение которых не соответствует функциональным возможностям подлежащего настройке Оборудования. Исполнитель осуществляет удаленную настройку исключительно технически исправного Оборудования и вправе исходить из исправности Оборудования при его удаленной настройке.

6.17. В случае, если Сервисный пакет включает сервисную опцию «Диагностика» («DGN»), Исполнитель осуществляет выявление неисправности (неисправностей) Оборудования на месте его эксплуатации в порядке, указанном в пункте 1.28 Регламента.

7. ПРИЕМКА ИСПОЛНЕНИЯ И ГАРАНТИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

7.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания сторонами Ордера Исполнитель направляет Заказчику акт о предоставлении пользовательского права посредством системы электронного документального оборота (ЭДО) либо почтовым отправлением, а также, если Заказчик является плательщиком налога на добавленную стоимость, счет-фактуру в соответствии с налоговым законодательством Республики Казахстан.

7.2. С даты выставления акта о предоставлении пользовательского права, а также, если Заказчик является плательщиком налога на добавленную стоимость, счет-фактуры, в соответствии с пунктом 7.1 Регламента, Исполнитель осуществляет зачет уплаченного Заказчиком аванса в счет указанной в Спецификации цены предоставленного Заказчику потребительского права.

7.3. Исполнитель гарантирует работоспособность отремонтированного Оборудования в течение гарантийного срока, составляющего 3 (три) месяца с даты передачи отремонтированного Оборудования Пользователю. Гарантия не распространяется на узлы и компоненты Оборудования, не затронутые ремонтом.

7.4. Гарантия на результаты ремонта Оборудования, выполненного Исполнителем, не распространяется на неисправности, возникшие вследствие наступления следующих обстоятельств:

- несоблюдение условий эксплуатации Оборудования;
- воздействие на Оборудование химических реактивов, других активных веществ, жидкостей;
- механическое повреждение Оборудования;
- вскрытие Оборудования Заказчиком или третьими лицами, если это сопряжено с нарушением целостности пломб на корпусе Оборудования;
- несоблюдение правил транспортировки и условий хранения Оборудования, технических требований по размещению и эксплуатации Оборудования;
- эксплуатация Оборудования без электрического заземления либо при соединении нескольких устройств без единого контура заземления или несоответствия цепи заземления действующей редакции правил устройства электроустановок потребителей.

7.5. В случае отказа отремонтированного узла (компонента) Оборудования в течение гарантийного срока Исполнитель устраняет неисправность за свой счет. После устранения неисправности гарантийный срок восстанавливается.

8. РАСЧЕТЫ

8.1. Цена пользовательского права является договорной и определяется по обоюдному согласию Исполнителя и Заказчика с учетом особенностей Оборудования и иных обстоятельств.

8.2. Стороны осуществляют взаимные расчеты в казахстанских тенге. В случае, если цена пользовательского права выражена в условных единицах стоимости (иностранной валюте), то подлежащая уплате сумма определяется по официальному курсу соответствующей иностранной валюты, установленному НБ РК на дату совершения платежа.

8.3. Денежное обязательство Стороны-плательщика считается исполненным в момент зачисления платежа (платежей) в полном объеме на корреспондентский счет банка Стороны-получателя платежа.

8.4. Заказчик производит платежи по реквизитам, указанным в соответствующем счете.

8.5. Заказчик оплачивает пользовательское право на основании счета, выставленного Исполнителем, перечислением авансового платежа на расчетный счет Исполнителя в размере 100% цены пользовательского права.

8.6. Дополнительно к цене пользовательского права Заказчик выплачивает Исполнителю сумму налога на добавленную стоимость в соответствии с действующим налоговым законодательством Республики Казахстан.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. За нарушение (несоблюдение) установленного Регламентом срока исполнения или неправомерный отказ от исполнения требования Пользователя. Пользователь будет иметь право потребовать от Исполнителя возмещения исключительно прямых убытков, при условии предоставления Исполнителю документов, подтверждающих размер таких прямых убытков. Размер возмещения убытков не может превышать 50% (пятьдесят процентов) уплаченной Заказчиком в пользу Исполнителя цены права на получение услуги (пользовательского права) на Техническое сопровождение Оборудования, требование в отношении которого не было исполнено или исполнено Исполнителем ненадлежащим образом.

9.2. Исполнитель и Заказчик вправе согласовать размер и условия ответственности Исполнителя за нарушение (несоблюдение) установленного Регламентом срока исполнения и (или) за неправомерный отказ от исполнения требования Пользователя путем заключения соответствующего письменного соглашения между Исполнителем и Заказчиком, в том числе, в условиях договора и (или) Спецификации. При этом пункт 9.1 Регламента применению не подлежит.

9.3. Исполнитель добросовестно предоставляет Пользователю Техническую поддержку Оборудования на условиях «как есть» и не несет материальную ответственность за результаты использования Пользователем консультаций или иных услуг Исполнителя.

9.4. При оказании и после оказания услуги удаленной настройки Оборудования Исполнитель не отвечает за последствия эксплуатации настроенного им Оборудования в составе сети связи или иной технической системы Пользователя, в том числе, Исполнитель не отвечает за перерывы связи, недоступность сетевых сервисов или деградацию качества связи. Исполнитель отвечает за точность соблюдения требований технического задания Пользователя.

9.5. Ответственность Сторон ограничена возмещением прямых убытков, за исключением случаев уплаты исключительной неустойки. Упущенная выгода и иные косвенные убытки взысканию не подлежат.

9.6. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, заключенному, как это предусмотрено Регламентом, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после заключения договора, либо если неисполнение обязательств Сторонами по договору явилось следствием событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы должно быть направлено другой Стороне в течение десяти рабочих дней после наступления таких обстоятельств в порядке, установленном разделом 10 Регламента.

10. УВЕДОМЛЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

10.1. Стороны направляют друг другу уведомления и иные документы посредством почтовых отправок с уведомлением о вручении.

10.2. Стороны признают электронные документы (сканированные аутентичные образы документов на бумажном носителе), отправленные посредством электронной почты, имеющими юридическую силу и правовые последствия, равные оригиналам соответствующих документов на бумажном носителе.

10.3. Пользователь и Исполнитель признают действия, совершенные их представителями с использованием интерактивного сервиса Help Desk Исполнителя совершенными от имени и по поручению соответствующей Стороны ее уполномоченным представителем. При этом реквизиты учетной записи в Help Desk признаются Сторонами надлежащей простой электронной подписью соответствующей Стороны, каждая из которых, безусловно, обязуется обеспечить конфиденциальность реквизитов своих учетных записей.

10.4. Помимо интерактивного сервиса Help Desk Стороны используют систему электронного документального оборота (ЭДО) для обмена формализованными и неформализованными электронными документами, имеющими юридическое значение. При этом Стороны согласились осуществлять взаимодействие по поводу заключения договора услуг, а также заявок и их исполнения, исключительно через интерактивный сервис Help Desk Исполнителя.

10.5. Первичные документы бухгалтерского учета подлежат направлению другой Стороне либо посредством почтового отправления с уведомлением о вручении, либо посредством системы электронного документального оборота (ЭДО) с использованием квалифицированной электронной подписи, при этом письменная форма, безусловно, считается соблюденной. Допускается обмен формализованными и неформализованными документами по системе ЭДО, включая, но не ограничиваясь, счета, акты о предоставлении права, счета-фактуры, акты и иные документы.

11. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

11.1. Стороны подтверждают, что при исполнении условий настоящего Регламента ими может осуществляться обработка и передача персональных данных работников, представителей и иных физических лиц, участвующих в исполнении договора услуг и настоящего Регламента (далее — «субъекты персональных данных»).

11.2. Стороны обязуются при исполнении условий Договора и настоящего Регламента соблюдать требования, установленные законом Республики Казахстан от 21.05.2013г «О персональных данных и их защите» и иными нормативными актами в области защиты персональных данных.

11.3. Каждая из Сторон гарантирует наличие надлежащих законных оснований обработки персональных данных в объеме, достаточном для заключения и исполнения Договора, исполнения условий настоящего Регламента, в т.ч. получение согласий, когда это требуется по закону. Стороны гарантируют получение предварительного согласия субъекта персональных данных на совершение следующих действий с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (изменение, обновление), использование, передача (предоставление, доступ), удаление, уничтожение. Также Стороны гарантируют, что указанное согласие по форме и содержанию соответствует требованиям законодательства РК и получено на срок, необходимый для достижения целей и исполнения обязанностей по хранению персональных данных.

11.4. Обработка персональных данных осуществляется сторонами Договора и настоящего Регламента исключительно в целях заключения, исполнения и прекращения Договора, исполнения условий настоящего Регламента; ведения бухгалтерского и налогового учёта.

11.5. В случаях, когда при исполнении Договора и настоящего Регламента одна из сторон передаёт другой стороне персональные данные в объеме, необходимом и достаточном для его исполнения, такая передача осуществляется как обмен между самостоятельными операторами персональных данных и сама по себе не образует отношений «оператор–обработчик». Если обработка персональных данных должна осуществляться одной из Сторон по поручению и

исключительно в интересах другой стороны, стороны предварительно оформляют отдельное письменное поручение (приложение к Договору) с указанием целей, состава персональных данных, операций, срока и мер их защиты.

11.6. Сторона, получившая персональные данные, обязуется:

- использовать их только в целях, указанных в пункте 11.4. настоящего Регламента;
- принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для их защиты от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий;
- не передавать персональные данные третьим лицам без письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных законом;
- обеспечивать конфиденциальность и безопасность персональных данных при их обработке.

11.7. Каждая из сторон гарантирует, что лица, допущенные к обработке персональных данных, ознакомлены с требованиями законодательства Республики Казахстан в области защиты персональных данных и приняли на себя обязательства по их соблюдению.

11.8. После прекращения действия Договора и полного исполнения условий настоящего Регламента каждая из сторон обязуется уничтожить полученные персональные данные в сроки, предусмотренные действующим законодательством РК.

11.9. Стороны несут ответственность за нарушение требований законодательства РК о персональных данных в соответствии с действующим законодательством.

12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

12.1. Стороны берут на себя обязательство не разглашать конфиденциальную информацию,

полученную от другой Стороны, в период действия Договора и исполнения условий настоящего Регламента и в течение 3 (трех) лет с момента прекращения действия Договора и полного исполнения сторонами условий Регламента. Стороны обязуются использовать ее исключительно в целях исполнения договора и настоящего Регламента.

12.2. Стороны признают конфиденциальной информацией условия Договора, Спецификации, Ордера. Кроме того информация, полученная принимающей Стороной от раскрывающей Стороны в письменной форме и имеющая отметку о ее конфиденциальности, считается конфиденциальной и на нее распространяется правовой режим охраны конфиденциальной информации.

Конфиденциальной также является устная информация, при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от другой Стороны в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента передачи информации.

12.3. Информация, полученная принимающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, на принимающую Сторону не распространяются обязательства о соблюдении конфиденциальности в отношении такой информации в случае, если:

12.3.1. Информация во время ее раскрытия является публично известной.

11.3.2. Информация представлена Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной.

12.3.3. Информация законным путем получена от любого третьего лица без нарушения данного Соглашения о конфиденциальности.

12.3.4. Информация должна быть раскрыта на основании законного требования государственным и судебным органам по основаниям и в порядке, предусмотренными действующим законодательством РК.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Никакие положения Регламента не могут толковаться, как принятие Исполнителем на себя обязательств, не предусмотренных Регламентом.

13.2. Любые дополнительные соглашения к Договору, влекущие возникновение, изменение или прекращение прав и обязанностей Сторон, могут быть совершены исключительно в письменной форме и приобретают силу при условии их подписания уполномоченными представителями обеих Сторон.

13.3. В случае, если условие Спецификации противоречит или не соответствует условиям Регламента, условие Спецификации будет иметь преимущество и преодолевает условие Регламента.

13.4. Реквизиты Исполнителя:

Исполнитель: Товарищество с ограниченной ответственностью
«NAG KAZAKHSTAN (НАГ Казахстан)» ТОО «NAG KAZAKHSTAN (НАГ
Казахстан)»

Юридический адрес: 050000, Республика Казахстан, город Алматы, Алмалинский район, проспект Жибек Жолы, дом 135, 6 этаж, офис 2061

БИН 191040001403

Счет KZ1194806KZT22036832

АО «Евразийский банк»,

А05D7G5, г. АЛМАТЫ, АЛМАЛИНСКИЙ р-н,

ул. ЖЕЛТОКСАН, д. 59

БИК EURKZKA

БИН банка 040341002425

Приложение №1
к Регламенту технического сопровождения оборудования ТОО «NAG KAZAKHSTAN (НАГ
Казахстан)» Ред. 1
ФОРМА

СПЕЦИФИКАЦИЯ № Дата: договор № Дата договора услуг

Наименование

Исполнителя:

Адрес Исполнителя:

Товарищество с ограниченной ответственностью
«NAG KAZAKHSTAN (НАГ Казахстан)»050000, Республика Казахстан, город Алматы, Алмалинский
район, проспект Жибек Жолы, дом 135, 6 этаж, офис 2061БИН: 191040001403

Наименование

Заказчика:

Адрес Заказчика:

БИН:

В соответствии с договором услуг Исполнитель предоставляет Заказчику право в отношении
следующего Оборудования:

| п/п | Наименование Оборудования | Кол-во | Вид тех. сопровождения | Класс сервиса | Сервисная опция | Артикул (Сервисный пакет)* | Срок пользования права | Цена договора, __, без НДС | Сумма, __, без НДС |
|-----|---------------------------|--------|------------------------|---------------|-----------------|----------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------|
| 1. | | | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | | | |

Итого без НДС:
НДС __%
Итого с НДС

*Условия технического сопровождения Оборудования по нижеуказанному Артикулу (Сервисный пакет) указаны на сайте Исполнителя в сети Интернет:

- Артикул (Сервисный пакет)*- _____ : _____.
- Артикул (Сервисный пакет)*- _____ : _____.

Специальные условия:

пользовательское право следует судьбе права владения Оборудованием.

Неотъемлемой частью настоящей Спецификации является Ордер, содержащий перечень Оборудования с указанием серийного номера и (или) иных индивидуальных признаков Оборудования.

Заключением Спецификации Заказчик соглашается и принимает все условия Регламента, размещенного на сайте Исполнителя: _____, который является неотъемлемой частью договора и составляет его существенные условия.

В удостоверение вышеизложенного настоящая Спецификация подписана уполномоченными представителями Сторон:

От Исполнителя:

Должность, основание полномочий

Подпись, ФИО

От Заказчика:

Должность, основание полномочий

Подпись, ФИО

к Регламенту технического сопровождения оборудования ТОО «NAG KAZAKHSTAN (НАГ Казахстан)» Ред. 1
ФОРМА

ОРДЕР № Дата: договор № Дата договора услуг

Настоящий Ордер является неотъемлемой частью Спецификации к договору услуг:

Спецификация № Дата Спецификации

Наименование

Заказчика:

Адрес Заказчика:

Исполнитель предоставляет Заказчику право в объеме, установленном Регламентом технического сопровождения оборудования ТОО «NAG KAZAKHSTAN (НАГ Казахстан)» договором услуг и Спецификацией в отношении следующего Оборудования:

| п/п | Наименование Оборудования | Серийный номер | Артикул (Сервисный пакет) | Дата начала исчисления Пользовательского права | Срок действия Пользовательского права | Цена Пользовательского права, __, без НДС | Сумма, __, без НДС |
|-----|---------------------------|----------------|---------------------------|--|---------------------------------------|---|--------------------|
| 1. | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | |
| | | | | | | Итого без НДС: | |
| | | | | | | НДС_% | |
| | | | | | | Итого с НДС | |

В удостоверение вышеизложенного настоящий Ордер подписан уполномоченными представителями Сторон:

От Исполнителя:**От Заказчика:**

Должность, основание полномочий

Должность, основание полномочий

Подпись, ФИО

Подпись, ФИО

Приложение № 2
к Регламенту технического сопровождения оборудования ТОО «NAG KAZAKHSTAN (НАГ Казахстан)» Ред. 1
ФОРМА

договор №

Дата:

Исполнитель

ТОО «NAG KAZAKHSTAN (НАГ Казахстан)» юридическое лицо, созданное по законодательству Республики Казахстан в лице (должность), действующего на основании (полномочия),

И

Заказчик

(наименование Заказчика и ФИО представителя Заказчика с указанием основания полномочий)

совместно именуемые «**Стороны**», а по отдельности – «**Сторона**», заключили настоящий рамочный договор услуг (далее – «**Договор**») о нижеследующем:

1. В соответствии с Регламентом технического сопровождения оборудования ред. 1 (далее по тексту – «Регламент») Исполнитель предоставляет Заказчику за плату право требования от Исполнителя предоставления Технического сопровождения Оборудования, а также надлежащим образом исполняет в пользу Заказчика или иного лица, к которому перешло владение Оборудованием, о Техническом сопровождении Оборудования, предъявленные Заказчиком по действительному праву.
2. Заключением договора услуг Заказчик соглашается и принимает все условия Регламента, размещенного на сайте Исполнителя: _____, который является неотъемлемой частью Договора и составляет его существенные условия.
3. Реквизиты Сторон:

Исполнитель:

Заказчик:

В удостоверение вышеизложенного настоящий договор подписан уполномоченными представителями Сторон:

От Исполнителя:

От Заказчика:

Должность, основание полномочий

Должность, основание полномочий

Подпись, ФИО

Подпись, ФИО