

РЕГЛАМЕНТ
технического сопровождения оборудования
Товариществом с ограниченной ответственностью «NAG Kazakhstan» (НАГ Казахстан)»

Редакция № 2.01

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 Абонентский договор 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 использующее Оборудование и обладающее Абонентским правом (Заказчик или Клиент).

1.6. **«ГК РК»** - Гражданский Кодекс Республики Казахстан.

1.7. **«Абонентский договор»** - рамочный договор, заключенный в соответствии со ст. 380 ГК РК между Заказчиком и Исполнителем.

1.8. **«Спецификация»** - соглашение между Заказчиком и Исполнителем, конкретизирующее открытые условия Абонентского договора, 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. **«Абонентское право»** - право требования к Исполнителю предоставить Техническое сопровождение Оборудования в течение установленного Спецификацией срока действия Абонентского права. Субъектом Абонентского права является Заказчик или Клиент.

1.11. **«Клиент»** - субъект Абонентского права, 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 Абонентского права, 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 – 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 – 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 по заявкам Заказчика 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. 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 Абонентское право, предоставленное до издания новой редакции Регламента.

3. АБОНЕНТСКИЙ ДОГОВОР И АБОНЕНТСКОЕ ПРАВО

3.1. В соответствии со ст. 380 ГК РК Заказчик и Исполнитель заключают Абонентский договор (далее по тексту – «Договор», «Абонентский договор») в порядке, установленном Регламентом. Абонентский договор является рамочным, который определяет общие условия договорных отношений сторон. Конкретные (основные, детализированные) условия согласуются сторонами в Спецификациях, (заявках, дополнительных соглашениях и пр.) к Абонентскому договору (далее – Спецификация). Условия, не оговоренные в Спецификациях, регулируются Абонентским договором.

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

3.2.1. предоставляет Заказчику за плату Абонентское право 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 по действительному Абонентскому праву.

3.3. Срок действия, цена, предмет (Оборудование) Абонентского права и весь объем прав требования к Исполнителю по Абонентскому праву содержится в Спецификации и в Ордере. В течение срока действия Абонентского договора Заказчик и Исполнитель вправе заключить одну или несколько Спецификаций к нему.

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

3.5. Абонентское право является безотзывным и не может быть прекращено в течение срока действия Абонентского права. Обязательство Исполнителя по Спецификации считаются исполненными надлежащим образом в момент предоставления Заказчику Абонентского права.

3.6. Абонентское право вступает в силу с даты, указанной Ордере к соответствующей Спецификации, но не ранее оплаты Счета, выставленного Исполнителем в соответствии с пунктом 8.5 Регламента.

3.7. Ордер должен содержать сведения, позволяющие однозначно определить Оборудование, подлежащее Техническому сопровождению в соответствии с этим Ордером. Невозможность однозначно установить конкретное Оборудование, в отношении которого предоставлено Абонентское право, влечет недействительность Абонентского права в отношении этого Оборудования.

3.8. Абонентское право следует судьбе владения Оборудованием, в отношении которого Абонентское право было предоставлено Заказчику. Требование по Абонентскому праву может быть предъявлено Исполнителю любым субъектом действительного Абонентского права, к которому Абонентское право перешло с владением Оборудованием (Клиентом).

3.9. Переход Абонентского права к другому лицу (Клиенту) посредством перехода владения Оборудованием автоматически влечет переход к этому лицу всего установленного Спецификацией объема прав требования к Исполнителю в отношении этого Оборудования.

3.10. Срок действия (дата начала действия и дата прекращения) Абонентского права в отношении Оборудования является существенным условием каждой Спецификации.

3.11. Предметом Абонентского права является только Оборудование, указанное в Ордере. Исполнитель отказывает в предоставлении Технического сопровождения технических средств и (или) иного Оборудования, которые не были указаны в Ордере. Для целей применимости Абонентского права Оборудование идентифицируется серийным номером, нанесенным производителем Оборудования или иными индивидуализирующими признаками, указанными в Ордере.

3.12. Исполнитель ведет учет Оборудования и серийных номеров Оборудования и (или) иных идентификационных признаков Оборудования, подлежащего Техническому сопровождению в соответствии со Спецификацией. Исполнитель отказывает в предоставлении Технического сопровождения Оборудования в случае, если идентификационные признаки предъявленного к техническому сопровождению Оборудования не содержатся в реестре подлежащего Техническому сопровождению Оборудования либо если соответствующее Абонентское право прекращено истечением срока действия.

3.13. Число подлежащих исполнению надлежащих требований в отношении Оборудования в течение срока действия Абонентского права не ограничено. Истечение срока действия Абонентского права не прекращает исполнение требований, предъявленных в течение срока действия соответствующего Абонентского права.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА И КЛИЕНТА

4.1. Заказчик и Исполнитель заключают Абонентский договор путем составления одного документа по форме, приведенной в приложении 2 к Регламенту.

4.2. Заключением Абонентского договора Заказчик соглашается со всеми условиями Регламента, которые в совокупности составляют условия Абонентского договора.

4.3. Заключение Абонентского договора предоставляет Заказчику возможность, но не возлагает на Заказчика обязанность, заключить одну или несколько Спецификаций к Абонентскому договору. Заключение Спецификации и Ордера удостоверяется подписями уполномоченных представителей Исполнителя и Заказчика.

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

4.5. Клиент, к которому перешло Абонентское право в порядке, предусмотренном пунктом 3.8 Регламента, вправе предъявлять Исполнителю требования о Техническом сопровождении Оборудования в течение срока действия соответствующего Абонентского права при условии предварительного уведомления Исполнителя о приобретении Абонентского права в порядке, установленном пунктом 4.6 Регламента.

4.6. До предъявления первого требования Исполнителю о предоставлении Технического сопровождения Оборудования на основании действующего Абонентского договора Клиент направляет Исполнителю уведомление в свободной форме электронного документа (Уведомление Клиента) посредством электронной почты в электронный почтовый ящик Исполнителя 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, почтовый адрес, контактный телефон Клиента;
- ИИН, БИН Клиента либо аналогичные сведения о Клиенте, в случае, если Клиент зарегистрирован в соответствии с правом иностранного государства;
- Фамилии, имена и отчества лиц, уполномоченных предъявлять требования к Исполнителю от имени Заказчика, 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 в силу соответствующих изменений. До получения уведомления о внесении изменений в Уведомление Клиента Исполнитель вправе считать достоверными сведения, указанные в Уведомлении Клиента.

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 Абонентского права, 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 Абонентское 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 обозначены в Спецификации и (или) Ордере путем указания артикула соответствующего Сервисного пакета по номенклатуре Исполнителя.

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

4.10. Пользователь (Заказчик или Клиент) предъявляет требование о предоставлении Технического сопровождения Оборудования посредством направления заявки посредством электронной почты в электронный почтовый ящик Исполнителя 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, а также описание возникшей неисправности (в случае предъявления требования о предоставлении Аппаратной поддержки) или технической проблемы (в случае предъявления требования о предоставлении Технической

поддержки). Заявка должна содержать не более одного требования в отношении одной единицы Оборудования, иначе 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 4.10 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. Абонентское право в отношении заявленного Оборудования отсутствует или прекращено истечением срока действия;

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, направлением заявки Пользователь заверяет Исполнителя в том, что подлежащее ремонту или удаленной настройке Оборудование не подвергалось ремонту и (или) вскрытию персоналом организаций, не уполномоченных Исполнителем. К указанному заверению применяются последствия, установленные ст. 8, 9, 350-353, 380 ГК РК.

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 Абонентском 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 Российской Федерации 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 Оборудования, замененные Исполнителем при ремонте, переходит к Исполнителю. Во избежание сомнений, право собственности на исправные компоненты (комплектующие изделия), установленные в Оборудование при его ремонте взамен неисправных, переходит к собственнику Оборудования в качестве неотъемлемых частей Оборудования, как составной или сложной вещи (ст. ст. 117, 118, 119 ГК РК)

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 4.10 Регламента.

6.2. Предметом каждой заявки является отдельная неполадка Оборудования. В случае, если заявка содержит описание более, чем одной неполадки, Исполнитель вправе отказаться 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 Выходной	Понедельник – Пятница 8:00 - 20:00 Суббота – Воскресенье 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 дату вступления в силу Абонентского права по соответствующей Спецификации Исполнитель осуществляет зачет уплаченного Заказчиком аванса в счет указанной в Спецификации цены предоставленного Заказчику Абонентского права.

7.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней после вступления в силу Абонентского права Исполнитель направляет Заказчику акт о предоставлении Абонентского 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.

7.3. 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 Абонентского 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 Абонентского 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 Абонентское право на основании счета, выставленного Исполнителем, перечислением авансового платежа на расчетный счет Исполнителя в размере 100% цены Абонентского права.

8.6. Дополнительно к цене Абонентского 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 Абонентского 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 Абонентского 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 отправлений 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 Абонентского договора, 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. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

11.2. Любые дополнительные соглашения к Абонентскому 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.

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

11.4. Реквизиты Исполнителя:

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

Казахстан, г. Алматы, Алмалинский район, проспект Жибек Жолы, дом 135, 6 этаж, офис 2061

Email: sales@nag.kz, Сайт: <https://shop.nag.kz/>

БИН 191040001403

ИИК KZ1194806KZT22036832

АО «Евразийский банк» в г. Алматы

БИК EURIKZKA

Приложение №1
к Регламенту технического сопровождения оборудования ред. 2.01
ФОРМА

СПЕЦИФИКАЦИЯ №

Дата:

Абонентский договор №

Дата Абонентского договора

Наименование Исполнителя:	ООО «NAG Kazakhstan» (НАГ Казахстан)			
Адрес Исполнителя:	г. Алматы, Алмалинский район, проспект Жибек Жолы, дом 135, 6 этаж, офис 2061			
БИН:	191040001403	ИИК:	KZ1194806KZT22036832	БИК: EURIKZKA

Наименование Заказчика:				
Адрес Заказчика:				
БИН:		ИИК:		БИК: :

В соответствии с Абонентским договором Исполнитель предоставляет Заказчику Абонентское право (АП) в отношении следующего Оборудования:

п/п	Наименование Оборудования	К-во	Вид тех. сопровождения	Класс сервиса	Сервисная опция	Артикул (Сервисный пакет)	Цена АП, тенге.	Сумма, тенге.	Срок действия АП
1.									

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

Специальные условия:

Абонентское 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: **shop.nag.ru/offer**, который является неотъемлемой частью Абонентского договора и составляет его существенные условия.

В удостоверение вышеизложенного настоящая Спецификация подписана уполномоченными представителями Сторон:

От Исполнителя:

От Заказчика:

Должность, основание полномочий

Должность, основание полномочий

Подпись, ФИО

Подпись, ФИО

Приложение №1.1
к Регламенту технического сопровождения оборудования ред. 2.01
ФОРМА

ОРДЕР № Дата: Абонентский договор № Дата Абонентского договора

Настоящий Ордер является неотъемлемой частью Спецификации к Абонентскому договору:

Спецификация № Дата Спецификации

Наименование Заказчика:

Адрес Заказчика:

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

п/п	Наименование	Серийный номер	Артикул (Сервисный пакет)	Цена АП, тенге.	Дата вступления АП в силу	Срок действия АП
1.						
2.						

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 ред. 2.01
ФОРМА

Абонентский договор №

Дата:

Исполнитель

ТОО «NAG Kazakhstan» (НАГ Казахстан) юридическое лицо, созданное по законодательству Республики Казахстан, в лице директора Буренкова Е.М, действующего на основании Устава,

И

Заказчик

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

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

1. В соответствии с Регламентом технического сопровождения оборудования ред. 2.01 (далее по тексту – «Регламент») Исполнитель предоставляет Заказчику за плату Абонентское 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 Абонентскому праву.

2. Заключением Договора Заказчик соглашается и принимает все условия Регламента, размещенного на сайте Исполнителя: **shop.nag.ru/offer**, который является неотъемлемой частью Договора и составляет его существенные условия.

3. Реквизиты Сторон:

Исполнитель: ТОО «NAG Kazakhstan» (НАГ Казахстан)
Казахстан, г. Алматы, Алмалинский район,
проспект Жибек Жолы, дом 135, 6 этаж, офис 2061
Тел.: +7(727)344 34 44
Email: sales@nag.kz
Сайт: <https://shop.nag.kz/>
БИН 191040001403
ИИК KZ1194806KZT22036832
АО «Евразийский банк» в г. Алматы
БИК EURIKZKA

Заказчик:

В удостоверение вышеизложенного настоящий Абонентский договор подписан уполномоченными представителями Сторон:

От Исполнителя:

От Заказчика:

Должность, основание полномочий

Должность, основание полномочий

Подпись, ФИО

Подпись, ФИО