

УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ТОВ «ВІННКОМ УКРАЇНА» АПАРАТНОЇ ТА ПРОГРАМНОЇ ПРОДУКЦІЇ CISCO В РАМКАХ ПРОГРАМИ CO-BRAND (8x5xNBD)

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

«Договір» - укладений між Постачальником та Покупцем договір поставки Апаратної та/або Програмної продукції, відносно якої здійснюється визначена в цих Умовах Технічна підтримка.

«Постачальник» - Товариство з обмеженою відповідальністю «Віннком Україна», яке відповідно до умов Договору здійснює поставку Апаратної та/або Програмної продукції Покупцю та надає Технічну підтримку Продукції відповідно до цих Умов.

«Сервісний пакет» - опція що знаходиться на електронному носії та містить зобов'язання Постачальника Обладнання надати власнику такого сервісного пакету Послуги з Технічної підтримки, передбачені цими Умовами, без зобов'язання власника такого сервісного пакету здійснити оплату Постачальнику Обладнання або будь-якій третій особі будь-якої іншої винагороди за отримання Послуг, окрім оплати вартості такого сервісного пакету.

«Виробник» – компанія Cisco Systems, Inc, яка розташована за адресою: 170 West Tasman Dr.San Jose, CA 95134 USA, та яка є виробником обладнання, найменування, комплектація обладнання, асортимент, ціна за одиницю яких зазначається Сторонами в Специфікаціях до Договору.

«Обладнання» або «Апаратна продукція» - обладнання, найменування, комплектація обладнання, асортимент, ціна за одиницю якого зазначається Сторонами в Специфікаціях до Договору.

«Програмне забезпечення» (скор. ПЗ) або «Програмна продукція» - продукція, виражена в об'єктному коді чи його компонентах, яка надається разом з Апаратною продукцією, поширюється інтегрованим в Апаратну продукцію або окремо від неї, а також будь-які оновлення Програмної продукції або нові версії Програмної продукції.

«Інцидент» - будь яка подія, що не відноситься до нормальної роботи Апаратної чи Програмної продукції, яка веде/здатна призвести до порушення працездатності Продукції чи відхилення працездатності від параметрів і характеристик, які заявлені Виробником.

«Запит на сервіс» - документ, який підтверджує рішення Користувача про необхідність отримання від Постачальника сервісу по даним Умовам Технічної підтримки у відношенні до визначеної Апаратної та/або Програмної продукції. Запит на сервіс може бути переданий Користувачем та прийнятий Постачальником тільки в порядку, передбаченому цими Умовами.

«Звернення» - запит Користувача до Служби сервісу Постачальника, у вигляді письмового звернення, на надання інформації, яке не потребує термінової відповіді.

«Продукція» – Апаратна продукція та Програмна продукція.

«Користувач» - Покупець, який є власником або законним володільцем Апаратної продукції (яка постачається відповідно до Специфікацій до Договору) та/або на законних підставах використовує Програмну продукцію і зацікавлений в отриманні послуг, що входять до Технічної підтримки.

«Технічна підтримка» - комплекс Послуг, що надаються Постачальником Користувачу, в порядку, передбаченому цими Умовами, спрямовані на забезпечення надійного функціонування Апаратної продукції та/або Програмної продукції.

«Відновлення Обладнання» - процес усунення несправностей Дефектного Обладнання або його частин (в тому числі ремонт або заміна у випадку необхідності).

«Дефектне Обладнання» - Обладнання, функціональність і фізичні параметри, заявлені Виробником, якого порушені внаслідок неполадок та несправностей.

«Пріоритет запиту» - заснована на ступіні впливу та терміновості послідовність вирішень інцидентів та запитів на сервіс.

«RMA» (англ. Return Material Authorization) – процес передачі дефектного Обладнання для відновлення або заміни.

«Партномер» - унікальний номер, який присвоюється Виробником для моделі Обладнання або версії ПЗ.

«Серійний номер» - унікальний номер, який присвоюється Виробником екземпляру моделі Обладнання чи екземпляру версії ПЗ.

«Представництво Виробника Обладнання» - Представництво «СІСКО СІСТЕМЗ МЕНЕДЖЕНТ Б.В.», адреса якого: вул. М. Грінченка, 4-В, Київ, 03038, Україна.

«Програма обслуговування 8x5xNBD» – режим обслуговування, який передбачає ремонт та усунення інших несправностей Обладнання Постачальником 8 годин в день, 5 днів на тиждень в робочі дні, а гарантійна заміна Обладнання виконується на наступний робочий день після оформлення запиту про технічну несправність Користувачем через сайт Постачальника, в телефонному режимі та/або електронною поштою.

«Робочий день» - Понеділок – П'ятниця: 09.00 – 18.00 (виключаючи неробочі та вихідні дні, рекомендовані Кабінетом Міністрів України).

«Основна версія» - версія Програмного забезпечення, до якої внесені додаткові програмні функції.

«Проміжна версія» - порядкова версія Програмного забезпечення, в яку внесені експлуатаційні виправлення і, можливо, додаткові можливості.

«Служба сервісу» - структурний підрозділ Постачальника, основною функцією якого є координація і контроль надання Технічної підтримки, передбаченої цими Умовами.

2. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Дані Умови визначають порядок надання Послуг з Технічної підтримки Обладнання, яке було поставлено Постачальником Користувачу по Договору поставки.

2.2. Технічна підтримка надається Постачальником Користувачу тільки у відношенні Продукції, яка визначена в Специфікації (Додатку) до Договору.

2.3. Підписуючи відповідний Договір Користувач погоджується із даними Умовами Технічної підтримки Продукції.

2.4. Ознайомитись з даними Умовами Користувач завжди має змогу у мережі Інтернет на офіційному веб-сайті Постачальника, за посиланням:

<http://wincom.com.ua/upload/files/Cobrand.pdf>

3. ЗМІСТ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Перелік Послуг Постачальника з Технічної підтримки Продукції, включає наступні Послуги:

3.1.1. **Консультаційне та інформаційне супроводження з питань експлуатації Продукції** – надання віддалених консультацій Користувачу з питань конфігурації та базового адміністрування Обладнання і Програмного забезпечення по телефону та електронною поштою. Для отримання консультацій Користувач звертається до Постачальника за телефоном або формує запит на надання інформації електронною поштою до Служби сервісу Постачальника. Консультації надаються Постачальником в Робочі дні протягом однієї години з моменту відповідного звернення Користувача. В рамках надання консультацій та інформаційного супроводження відповідальний інженер Постачальника зобов'язаний надати відповідальній особі Користувача інструкції дій для досягнення поставлених задач питанням конфігурації та адміністрування Обладнання і ПЗ.

3.1.2. **Оновлення Програмного забезпечення** – надання Користувачу оновлень та виправлень поточної версії Програмного забезпечення, встановленої на Обладнанні по мірі випуску таких оновлень Виробником. Оновлення ПЗ здійснюється шляхом надання Постачальником доступу Користувачу до дистрибутивів з основними та проміжними версіями Програмного забезпечення, та відбувається за запитом Користувача по телефону або електронною поштою.

3.1.3. **Інцидентна підтримка** – передбачає можливість віддаленого звернення Користувача до Служби сервісу Постачальника (електронна пошта, телефон, портал самообслуговування) без виїзду спеціалістів Постачальника до Користувача для встановлення причини несправності та

підтвердження необхідності відновлення Обладнання або його складових частин, у порядку, передбаченому цими Умовами, що відбувається наступним чином:

- В разі виявлення несправності Обладнання або його складових частин Користувач звертається до Служби сервісу Постачальника для оформлення заявки на діагностику в порядку, передбаченому п.5.2. Умов;
- У випадку наявності підозри на несправність Обладнання або його складових частин Постачальник зобов'язаний негайно звернутись до Виробника для реєстрації відновлення такого Обладнання у відповідності до процедури Виробника. Постачальник зобов'язаний повідомити Користувача про реєстраційні дані такого звернення;
- У випадку, якщо Виробник підтвердив наявність несправності Обладнання або його складових частин, що є підставою для його заміни, Постачальник зобов'язаний повідомити Користувача про початок і порядок процедур поставки і повернення такого Обладнання/його складових частин для заміни.

Віддалена діагностика за інцидентної підтримки проводиться Постачальником на підставі даних, отриманих від уповноваженої особи Користувача (опису проблеми). В ході віддаленої діагностики відповідальний інженер Служби сервісу Постачальника може запитувати додаткову інформацію, яка більш детально описує умови інциденту. Уповноважена особа Користувача повинна надати всю інформацію, необхідну для опису умов інциденту. Для даних цілей відповідальний інженер Служби сервісу Постачальника може надати уповноваженій особі Користувача інструкції дій, які він має вчинити для збору додаткової інформації.

3.1.4. **Відновлення Обладнання** – процес усунення неполадок і несправностей Обладнання або його складових частин (в тому числі ремонт та, у випадку необхідності, заміна), яке вказане в Специфікації (Додатку) до Договору і яке вийшло з ладу не по вині Користувача, за умови дотримання Користувачем вимог по експлуатації Обладнання.

- Користувач здійснює передачу всього дефектного Обладнання по процедурі RMA протягом 3 (трьох) робочих днів з дня визнання необхідності відновлення такого Обладнання. Передачі підлягає все дефектне Обладнання, згідно умов Виробника цього Обладнання (у тому числі, якщо необхідно, комплекси апаратних засобів, які вміщують дефектне Обладнання);
- При визначенні необхідності заміни Обладнання/його складових частин, яке вийшло з ладу, таке Обладнання має бути передано Користувачем в офіс Постачальника або Сервісний склад Виробника, за адресою, вказаною Постачальником. До моменту передачі Обладнання Постачальнику або Виробнику, Користувач відповідає за належну упаковку та комплектацію Обладнання. Про приймання Обладнання від Користувача складається відповідний акт.
- Постачальник зобов'язаний надати Користувачу Обладнання для заміни на наступний робочий день після прийняття рішення про необхідність заміни, про що складається відповідний акт.
- У випадку відновлення Обладнання Виробником Постачальник негайно повідомляє про це Користувача та в обумовлені між Сторонами строки, але не більше 5 робочих днів, проводить повернення відновленого Обладнання Користувачу по відповідному акту за адресою розміщення Обладнання, зазначеною Користувачем в зверненні, або будь-якою іншою адресою, в разі, якщо на момент повернення Обладнання адреса, зазначена в зверненні не відповідає фактичній адресі Користувача. Користувач зобов'язаний одночасно з прийняттям відновленого Обладнання повернути Постачальнику надане для заміни Обладнання, по відповідному акту.

3.2. В рамках надання Послуг за даними Умовами Постачальник має право робити запит Користувачу на надання інформації про перелік Обладнання та Програмного забезпечення, яке обслуговується за цими Умовами, із зазначенням найменувань, партномерів, серійних номерів та місць розміщення цього Обладнання і Програмного забезпечення, а Користувач зобов'язаний надати таку інформацію в повному обсязі.

3.3.Постачальник має право самостійно провести аудит місць та умов зберігання, умов експлуатації у вказаних Користувачем місцях розміщення Обладнання, про що складає акт.

3.4. У випадку якщо відмова Обладнання виникла з вини Користувача, внаслідок недотримання персоналом Користувача правил транспортування, зберігання і експлуатації Обладнання (включаючи обов'язкове періодичне обслуговування), визначених Виробником цього обладнання у експлуатаційній документації на це Обладнання – Постачальник має право відмовити Користувачу у наданні Технічної підтримки за даними Умовами.

3.4.1. До відмов Обладнання з вини Користувача також відноситься:

А). Відмови внаслідок взаємодії шкідливих програм (вірусів);

Б). Відмови внаслідок збоїв в роботі суміжних систем;

В). Відмови внаслідок модифікації Обладнання та/або Програмного забезпечення без письмової згоди Постачальника;

Г). Відмови внаслідок використання Програмного забезпечення на апаратних засобах, непризначених для його використання;

Г). Відмови з вини третіх осіб, за виключенням Виробника, у тому числі відмови каналів зв'язку, відмови електропостачання, крах несучих конструкцій;

Д). Відмови внаслідок несправностей в Програмному забезпеченні (у тому числі встановленому на Обладнанні), у відношенні якого явно не передбачені Послуги за даними Умовами.

3.4.2. У випадках, передбачених п. 3.4.1. даних Умов Постачальник має право відмовити Користувачу у наданні Технічної підтримки.

3.5. Виконання запитів Користувача, пов'язаних із відновленням несправного/дефектного Обладнання Постачальник має почати не раніше ніж через 31 (тридцять один) календарний день з моменту отримання передоплати за умовами Договору.

4. СТРОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Строк надання Технічної підтримки Користувачу за даними Умовами здійснюється протягом 1 (одного), 3 (трьох) або 5 (п'яти) років в залежності від обраної програми обслуговування, з моменту оплати Користувачем вартості Послуг або придбання відповідного Сервісного пакету.

4.2. Строк надання Технічної підтримки може бути припинено повністю або частково за настанням обставин, передбачених п.3.4., 3.4.1. цих Умов.

4.3. У випадку несплати Користувачем вартості, передбаченої п. 6.1. Умов, в строк, передбачений п. 6.2. Умов, Постачальник має право не починати надання Технічної підтримки за цими Умовами.

5. УМОВИ ДОСТУПУ ДО СЛУЖБИ СЕРВІСУ

5.1. Постачальник зобов'язаний надати Користувачу доступ до Служби сервісу для відправлення запиту на сервіс протягом строку, вказаному в п.4.1. цих Умов, з урахуванням п. 4.2. Умов.

5.2. При виявленні несправності Продукції Користувач подає запит** в Службу сервісу Постачальника наступними способами:

- в телефонному режимі (єдиний номер: +38(044)594-98-18);
- через електронну пошту (support.ua@winncom.com);
- через портал самообслуговування (<https://support.winncom.com.ua>).

** такий запит повинен містити:

- пріоритет проблеми відповідно до таблиці, розміщеної в Додатку №1 до цих Умов;
- назву компанії Користувача;
- прізвище, ім'я, контактні дані відповідальної особи компанії Користувача;
- найменування і партномер Обладнання, з яким виникли проблеми;
- серійний номер Обладнання;
- адреса місця розміщення Обладнання;
- опис несправності, питання чи проблеми.

Всі відомості в запиті Користувач зобов'язаний вказувати чітко і без помилок. Постачальник не вважається таким, що порушив умови надання Послуг з Технічної підтримки у разі неправильного зазначення Користувачем відомостей у запиті.

Пріоритет проблеми впливає на швидкість реагування Постачальника на звернення Користувача за наданням Послуг інцидентної підтримки та/або наданням інформаційно-

консультаційних послуг. Пріоритет проблеми встановлює відповідальна особа компанії Користувача під час реєстрації запиту. Постачальник має право знизити пріоритет проблеми, якщо в процесі діагностики несправності з'ясується, (а) що заявлений Користувачем пріоритет не відповідає реальному рівню проблеми, (б) що Користувач не виділив відповідні ресурси для діагностики несправності. Після зниження пріоритету проблеми Постачальник зобов'язаний сповістити Користувача.

6. ВАРТІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ

6.1. Вартість Послуг з Технічної підтримки, що надаються Постачальником Користувачу за цими Умовами вказується у відповідних Додатках до Договору: Специфікації (у вигляді Сервісного пакету) або Завданні (у вигляді послуги з Технічної підтримки).

6.2. Користувач зобов'язується одноразово оплатити Послуги, які надаються Постачальником за цими Умовами, в строк, вказаний у відповідній Специфікації або Завданні (Додаток) до Договору.

6.3. Після оплати Користувачем вартості Послуг з Технічної підтримки в строк, передбачений у відповідній Специфікації або Завданні (Додаток) до Договору, Постачальник, Виробник або будь-які треті особи не вправі вимагати від Користувача сплати будь-яких інших платежів за надання Послуг, передбачених цими Умовами протягом всього строку Технічної підтримки, передбаченого п. 4.1. Умов, крім випадків, передбачених цими Умовами.

7. ГАРАНТІЇ СТОРІН

7.1. Сторони гарантують, що будуть належним чином користуватись передбаченими даними Умовами правами та виконувати покладені на них обов'язки.

7.2. Постачальник гарантує надання Послуг з Технічної підтримки Продукції вчасно та в повному обсязі у випадку вчасного виконання Користувачем своїх обов'язків за даними Умовами. У випадку невчасного та не в повному обсязі виконання Користувачем своїх зобов'язань за даними Умовами, Постачальник не вважається таким, що порушив свої зобов'язання по наданню Послуг з Технічної підтримки.

7.3. У випадку порушення зобов'язань, передбачених цими Умовами Постачальником з його вини, Постачальник зобов'язується компенсувати Користувачу, за його вимогою, документально підтвержені збитки, що завдані Користувачу такими порушеннями.

7.4. Постачальник підтверджує, що є авторизованим партнером Виробника – компанії Cisco в Україні та уповноважений виконувати, передбачені цими Умовами зобов'язання перед Користувачем.

8. ІНШІ УМОВИ

8.1. Закінчення дії Договору не означає закінчення дії Послуг з Технічної підтримки, які продовжують свою дію в межах обраної програми обслуговування, з моменту оплати Користувачем вартості Послуг або придбання відповідного Сервісного пакету.

8.2. Всі реквізити, адреси та контактні дані, якими Сторони обмінюються в рамках надання Послуг за цими Умовами, зазначені у відповідному Договорі.

ДОДАТОК №1
до Умов з технічної підтримки ТОВ «Віннком Україна» Апаратної та/або Програмної
продукції Cisco в рамках програми co-brand (8x5xNBD)

Таблиця: Пріоритет проблем

Пріоритет	Найменування	Опис
Пріоритет 1	Критичний	Обладнання та/або ПЗ повністю непрацездатне і це має критичний вплив на роботу усієї інфокомунікаційної системи Покупця.
Пріоритет 2	Сильний вплив	Працездатність Обладнання та/або ПЗ серйозно погіршилась або Обладнання працює з періодичними збоями і це певним чином впливає на працездатність усієї інфокомунікаційної системи Покупця.
Пріоритет 3	Слабкий вплив	Працездатність Обладнання та/або ПЗ дещо погіршилась, але основні процеси працюють стандартним чином і це практично не впливає на працездатність всієї інфокомунікаційної системи Покупця.
Пріоритет 4	Запит на інформацію	Необхідна інформація або консультація спеціаліста з питань експлуатації Обладнання. Негативний вплив на Обладнання відсутній.