Приложение № 2

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**Правила технической поддержки** серверного и сетевого оборудования, программного обеспечения производства компании Hewlett-Packard

1. В течении периода технической поддержки Программного обеспечения, указанного в Заказе, техническая поддержка, предоставляемая Заказчику, осуществляется в соответствии с Правилами технической поддержки компании Hewlett-Packard, действующими на дату заказа.
2. В соответствии с действующей на дату подписания Договора политикой Технической поддержки Hewlett-Packard Заказчику должны предоставляться следующие услуги:

- техническая помощь по телефону или электронной почте в режиме 24х7 в решении возникших проблем и проведение консультаций по работе оборудования;

- ремонт и устранение неисправностей в работе оборудования, при необходимости с заменой запасных частей, без взымания дополнительной платы, при необходимости с выездом к Заказчику в рабочие дни, рабочие часы, со временем реакции следующий рабочий день;

- оперативная замена неисправных деталей по соответствующему письменному запросу Заказчика без взимания каких-либо дополнительных платежей;

- осуществление про-активного мониторинга систем в соответствии с Приложением №1 к данному договору;

- консультации Заказчика (по необходимости в офисе Заказчика) в отношении поиска и идентификации неисправностей, в действующих на тот момент версиях Системного Программного обеспечения при условии, что Системное Программное Обеспечение не изменялось Заказчиком и используется на согласованной системе;

- предоставление по соответствующему письменному запросу Заказчика без внимания каких-либо дополнительных лицензионных платежей обновления Системного Программного Обеспечения (при условии их выпуска правообладателем). «Обновления» означает последующие выпуски Системного Программного Обеспечения, которые Hewlett-Packard предоставляет для конечных пользователей, получающих техническую поддержку лицензионного Системного Программного Обеспечения, при условии, что такой конечный пользователь заказал Техническую поддержку такого лицензионного Системного Программного Обеспечения на соответствующий период времени;

- предоставление конечному пользователю доступа к серверу технической информации Hewlett-Packard на сайте www.hp.com.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| От имени Исполнителя: | От имени Заказчика: |
| «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | ОАО «СН-МНГ» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)  М.П.. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)  М.П. |