

Договор № 3010
на предоставление технической поддержки и обновлений ПО Check Point

г. Санкт-Петербург

«21» декабря 2018 г.

ООО «ТрансСнаб», именуемое в дальнейшем «Поставщик», в лице генерального директора Наконечниока Алексея Евгеньевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и АО «Балтийский завод», именуемое в дальнейшем «Покупатель», в лице генерального директора Кадилова Алексея Васильевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор (далее по тексту – Договор) о нижеследующем:

1. ТЕРМИНОЛОГИЯ

1.1. В настоящем Договоре и в последующих дополнениях и приложениях к нему Стороны согласились с однозначным толкованием терминов и понятий, определенных в настоящем разделе Договора:

Термины и определения.

Программные блэйдс Check Point – программный модуль по обеспечению безопасности, являющийся независимым и централизованно управляемым.

Подписка уровня Direct – гарантия на оборудование, техническая поддержка и право на получение обновлений и новых версий ПО, обновлений сигнатур для тех программных блэйдсов Check Point, для которых подписка приобретается. Осуществляется непосредственно специалистами Check Point. Например, CPSES-SS-STANDARD – один из видов прямой поддержки (Direct), включает: основной сервисный пакет, основные обновления/усовершенствования, расширенный уровень доступа к базе знаний, режим работы сервиса и поддержки 9 часов * 5 дней (рабочие дни, рабочее время), время реакции на инциденты 4 часа, свободный специалист 1й линии службы поддержки.

Подписка уровня Collaborative – гарантия на оборудование, техническая поддержка и право на получение обновлений и новых версий ПО, обновлений сигнатур для тех программных блэйдсов Check Point, для которых подписка приобретается. Осуществляется только через авторизованного партнёра Check Point, обладающего статусом Service Provider. Например, CPSES-CO-STANDARD – один из видов совместной поддержки (Collaborative), включает: основной сервисный пакет, основные обновления/усовершенствования, расширенный уровень доступа к базе знаний, режим работы сервиса и поддержки 9 часов * 5 дней (рабочие дни, рабочее время), время реакции на инциденты 4 часа, свободный специалист 2й линии службы поддержки. Право создания заявок в технической поддержке вендора принадлежит авторизованному партнёру Check Point, обладающему статусом Service Provider.

Ключ активации подписки – локальная 1я линия технической поддержки на русском языке от авторизованного партнёра Check Point, обладающего статусом Service Provider.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1.1. Предмет договора «предоставление технической поддержки и обновлений ПО Check Point», а именно:
- 2.1.2. Поставщик обязуется передать в собственность Покупателя Сертификат на Подписку уровня Collaborative, CPSES-CO-STANDARD и Ключ активации технической поддержки со сроком действия 1 (один) год с даты подписания Договора, согласно Приложению 1, Спецификация.
- 2.1.3. Подробные условия технической поддержки приведены в **Условия [оказания технической поддержки]** (Приложение №2 к настоящему Договору).
- 2.1.4. Поставщик принимает на себя обязательства по оказанию доступа к технической поддержке Программ для ЭВМ в соответствии с Приложением №1 к настоящему договору, оказываемой группой технической поддержки Поставщика, в объеме, указанном в п.3 настоящего договора.

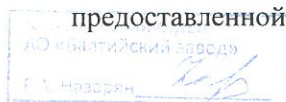
3. ОБЪЕМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Условия оказания технической поддержки прописаны в Приложении №2 (**Условия оказания технической поддержки**).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Покупатель обязуется:

- 4.1.1. Использовать ПО на условиях и в рамках, предусмотренных настоящим Договором;
- 4.1.2. Указывать наименование Поставщика, а также название ПО в соответствии с информацией, предоставленной Поставщиком в соответствии с настоящим Договором.



- 4.1.3. Не изменять названия ПО, указанные Поставщиком; использовать ПО исключительно способами, указанными в настоящем Договоре.
- 4.1.4. Своевременно и полностью оплатить предоставленные Поставщиком Товары.
- 4.2. Поставщик обязуется:
- 4.2.1. Предоставить Техническую поддержку и обновления ПО не позднее 6 (шести) рабочих дней на срок 1 (один) год. Досрочное предоставление допускается. Ключ активации технической поддержки сроком на 1 (один) год.

5. ГАРАНТИИ СТОРОН

- 5.1. Поставщик гарантирует, что надлежащим образом наделен всеми необходимыми полномочиями на предоставление Технической поддержки. Полномочия подтверждаются авторизационным письмом от Check Point Software Technologies Ltd. (NASDAQ: CHKP), являющийся производителем различных решений в сфере информационной безопасности, в том числе шлюзов безопасности Check Point.
- 5.2. Поставщик гарантирует, что на момент заключения настоящего Договора не связан каким-либо договором или соглашением с третьими лицами, способным тем или иным образом помешать полному или частичному осуществлению Сторонами всех положений настоящего Договора.
- 5.3. Поставщик гарантирует урегулирование всех возможных претензий третьих лиц к Покупателю, связанных с использованием последним Технической поддержки, предоставленной ему Поставщиком в соответствии с настоящим Договором, своими силами и за свой счет.
- 5.4. В случае нарушения Поставщиком гарантий, предусмотренных настоящим Договором, он обязуется возместить Покупателю все убытки, которые последний понесет в результате такого нарушения.
- 5.5. Поставщик гарантирует, что предоставляет ПО в том виде, который необходим для его надлежащего, бесперебойного функционирования.
- 5.6. Гарантийный срок составляет 12 месяцев с даты подписания Сторонами Акта приема-передачи и исчисляется с даты окончания последней приобретенной Подписки.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует до момента исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору в полном объеме.
- 6.2. Договор может быть расторгнут по обоюдному согласию Сторон, выраженному в письменной форме. При этом Сторона, выступающая инициатором расторжения, должна направить другой Стороне письмо о расторжении не позднее, чем за 15 (Пятнадцать) календарных дней до даты, с которой Договор подлежит расторжению.

7. ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 7.1. Сумма Договора составляет 1 871 220 (один миллион восемьсот семьдесят одна тысяча двести двадцать) рублей 00 коп. в т.ч. НДС в соответствии с законодательством РФ.
- 7.2. После подписания Сторонами Договора на основании выставленного Поставщиком счета оплате подлежат 100% от суммы Договора безналичным расчетом.
- 7.3. Оплата осуществляется Покупателем в течение 20 (Двадцати) банковских дней с даты подписания Договора обеими сторонами на основании счета от Поставщика.
- 7.4. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с расчетного счета Покупателя.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, на условиях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 8.2. Ни одна из Сторон не несет ответственность перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось результатом действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а именно: наводнения, пожары, стихийные бедствия, эпидемии, решения государственных органов, изменение действующего законодательства РФ, и другие обстоятельства, признаваемые обстоятельствами непреодолимой силы в соответствии с законодательством РФ и действующими нормами международного права, возникшие помимо воли и желания Сторон и которые Стороны не могли предвидеть и/или предотвратить разумными мерами.
- 8.3. При наступлении обстоятельств, указанных в п. 8.2. настоящего Договора, Сторона, в отношении которой такие обстоятельства действуют, должна в течение 5 (Пяти) календарных дней с момента

наступления указанных обстоятельств известить о них в письменном виде другую Сторону. Наступление и действие указанных обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными государственными органами.

- 8.4. При наступлении обстоятельств, указанных в п. 8.2. настоящего Договора, срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору соразмерно отодвигается на срок, в течение которого названные обстоятельства действуют.
- 8.5. Неуведомление или несвоевременное уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы лишает Сторону, в отношении которой такие обстоятельства действуют, права ссылаться на них, как на причину неисполнения или ненадлежащего исполнения указанной Стороной своих обязательств по настоящему Договору.
- 8.6. В случае нарушения Поставщиком срока исполнения своих обязательств, предусмотренного в п. 4.2.1 настоящего Договора, Покупатель имеет право потребовать от Поставщика уплаты пени в размере 0,1 % (Ноль целых одна десятая процента) от стоимости настоящего Договора, за каждый день просрочки.
- 8.7. Уплата неустойки не освобождает Стороны от выполнения обязательств по настоящему Договору.
- 8.8. В случае нарушения Поставщиком срока исполнения своих обязательств по Договору, указанному в п.4.2.1. настоящего Договора, более чем на 30 (Тридцать) календарных дней, Покупатель вправе отказаться в одностороннем порядке от исполнения настоящего Договора, направив Поставщику соответствующее письменное уведомление и потребовать возврата Поставщиком в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения соответствующего требования всех платежей, осуществленных по настоящему Договору, (включая пени (штрафы)) в полном объеме на расчетный счет Покупателя.

9. УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

- 9.1. Информация, ставшая доступной Сторонам в процессе исполнения настоящего Договора, является информацией ограниченного доступа, в том числе к ней относится:
 - информация о данном договоре и о результатах работы по нему;
 - информация о технических и программных возможностях Сторон;
 - информация о кредитно-финансовом положении Сторон;
 - информация о документообороте Сторон;
 - нормативно-технологическая документация Сторон;
 - персональные данные.
- 9.2. Сторона, получившая доступ к информации ограниченного доступа, обязана использовать эту информация только в целях исполнения настоящего Договора, обеспечить конфиденциальность и безопасность этой информации в соответствии с законодательством РФ.
- 9.3. Стороны обязуются соблюдать положения настоящего раздела о конфиденциальности в течение всего срока действия договора и после его истечения.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 10.1. Все споры, возникающие между Сторонами при исполнении условий настоящего Договора, Стороны намерены разрешать путем переговоров.
- 10.2. При исполнении своих обязательств по Договору стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей прямо, или косвенно любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или достичь иные неправомерные цели.
При исполнении своих обязательств по Договору стороны их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Договора законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.
В случае возникновения у стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта, соответствующая сторона обязуется уведомить об этом другую сторону в письменной форме. После письменного уведомления соответствующая сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло и не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение 3 (трех) рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

В письменном уведомлении сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание полагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего пункта Договора контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, выражающееся в действиях, квалифицируемых применимым законодательством как дача или получение взятки, коммерческий подкуп, а также действиях, нарушающих требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов преступным путем.

В случае нарушения одной стороной обязательств воздерживаться от запрещенных в настоящем пункте действия и/или неполучения другой стороной в установленный настоящим пунктом срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, другая сторона имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут Договор в соответствии с положениями настоящего пункта, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

- 10.3. Все споры, связанные с заключением, исполнением и расторжением Договора, будут разрешаться Сторонами путем направления претензий по реквизитам, указанным в разделе 12 настоящего Договора.
- 10.4. Претензии направляются заказным письмом с уведомлением о вручении, с приложением копий документов, обосновывающих претензию. Претензия также должна быть направлена с использованием средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправления.
- 10.5. Покупатель вправе предъявить Поставщику претензии:
 - 10.5.1. По количеству и комплектности предоставленного Товара в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты передачи;
 - 10.5.2. По качеству предоставленного Товара в течение срока, установленного ст. 477 Гражданского кодекса РФ.
- 10.6. Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения претензии.
- 10.7. При недостижении согласия между Сторонами по поводу возникших споров путем переговоров спор передается на рассмотрение в Арбитражный суд г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 11.1. Стороны обязаны своевременно уведомлять друг друга об изменении организационно-правовой формы, названия, адресов, номеров связи (любая Сторона) и платежных реквизитов (в случае с Поставщиком).
- 11.2. Если какое-либо положение настоящего Договора, за исключением предмета настоящего Договора, окажется недействительным (ничтожным) или незаконным по действующему законодательству РФ, все остальные положения настоящего Договора останутся в силе, как если бы такое положение было отделено от Договора и не входило в него.
- 11.3. Если Сторона не воспользовалась (или воспользовалась не в полной мере) каким-либо правом, данным настоящим Договором, это не будет толковаться как отказ этой Стороны воспользоваться таким правом в будущем и/или в полной мере.
- 11.4. Условия, не оговоренные настоящим Договором, но имеющие отношение к его предмету, регулируются в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 11.5. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны и составляют его неотъемлемую часть лишь в тех случаях, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на это представителями Сторон.
- 11.6. При наличии приложений, оформленных надлежащим образом, таковые будут являться неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 11.7. Термины, употребляемые в настоящем Договоре и не определенные в нем, должны толковаться в соответствии с определением таких терминов, данным в Гражданском кодексе РФ.
- 11.8. Настоящим Стороны согласились, что высланные по факсу документы, связанные с исполнением настоящего Договора, имеют юридическую силу при условии незамедлительного предоставления Сторонами оригиналов данных документов.
- 11.9. После подписания настоящего Договора все предварительные переговоры, переписка на бумажных носителях и в электронной форме, предварительные соглашения и протоколы о намерениях по вопросам, которые так или иначе касаются Договора, теряют юридическую силу.

11.10. Настоящий Договор составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

11.11. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложения: 1. Спецификация №1 от « » декабря 2018 г.

2. Условия оказания технической поддержки

12. Адреса и иные реквизиты Сторон

Поставщик

ООО «ТрансСнаб»

197022, Санкт-Петербург, пр-т Медиков, д. 3,

лит. А, помещение 1-Н, 3 этаж, офис 227

ИНН 7840430940 КПП 781301001

ОГРН 1107847123592

Банковские реквизиты:

СТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ

Ф-Л

ПАО

"ПРОМСВЯЗЬБАНК"

К/с № 30101810000000000920

БИК 044030920

Р/с 40702810006000029952

Покупатель

АО «Балтийский завод»

199106, Санкт-Петербург,

Косая линия д. 16

тел. (812) 324-93-87, 324-95-72

факс (812) 322-09-87

ИНН 7830001910, КПП 780101001

Р/с 40702810315010000834

БИК 044030704

в Филиале ОПЕРУ Банк ВТБ (ПАО) в С-Петербурге

К/с № 30101810200000000704

Генеральный директор



/А.Е. Наконечнюк/

Генеральный директор



/А.В. Кадилов/

СПЕЦИФИКАЦИЯ № 1

г. Санкт-Петербург

«21» декабря 2018 г

СТОИМОСТЬ И ОПИСАНИЕ ТОВАРА:							
№ п/п	Наименование Товара	Единица измерения	Количество	Стоимость за единицу измерения (руб.), без учета НДС	Общая стоимость Товара (руб.), без учета НДС	Сумма (руб.) НДС 18%	Общая стоимость (руб.) с НДС 18%
1	Подписка на обновление ПО Collaborative Enterprise Support Standard сроком на 1 год Account ID 0007856660 Baltiyskiy Zavod Enterprise Based Protection - NGTP, SmartEvent, SmartReporter & COMP Package Код продукта CPSES-CO-STANDARD	шт.	1	1093008,47	1093008,47	196741,53	1289750
2	Ключ активации технической поддержки продуктов Check Point (Россия и СНГ) сроком на 1 год Код продукта CPTS-SILVER-RUS	шт.	1	131388,14	131388,14	23649,86	155038
3	Лицензия Mobile Access Blade for 200 concurrent connections Код продукта CPSP-МОВ-200	шт.	1	246230	246230	0	246230
4	Подписка на обновление ПО Collaborative Enterprise Support Standard сроком на 1 год Код продукта CPSES-CO-STANDARD	шт.	1	46956,78	46956,78	8452,22	55409
5	Ключ активации технической поддержки продуктов Check Point (Россия и СНГ) уровня Серебро Код продукта CPTS-SILVER-RUS	шт.	1	26118,64	26118,64	4701,36	30820
6	Сертифицированный Шлюз безопасности Check Point Security Gateway версии R77.10, функционирующий под управлением ОС GAiA (на платформе Check Point Upper Mid Range Appliances) для изделий 4800, 12200 Appliances, Open Servers (SG4xx). Комплект документации и ПО. Код продукта CPMP-CERT-SG(M2)- R77.10-СОВ ВИ1	шт.	1	48875,42	48875,42	8797,58	57673
7	Сертифицированный USB-ключ eToken для получения сертифицированных обновлений Код продукта eToken_cert_upd	шт.	1	2161,02	2161,02	388,98	2550
8	Лицензия на право использования СКЗИ "КриптоПро CSP" версии 4.0 для Check Point SecurePlatform 2012/2016 Appliances 4800/12200/5600	шт.	1	33750	33750	0	33750
ИТОГО стоимость без учета НДС, руб.:				1 628 488,47			
ИТОГО НДС 18%, руб.:				242 731,53			
ИТОГО стоимость в т.ч. НДС 18%, руб.:				1 871 220			
ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ:							

Юридический отдел
АО «Балтийский завод»
Р.А. Неваркин

Оплата осуществляется Покупателем в течение 20 (Двадцати) банковских дней с даты подписания Договора обеими сторонами на основании счета от Поставщика.

СРОК ПОСТАВКИ:

Срок передачи Покупателю Сертификата на Подписку:	не позднее 6 (шести) рабочих дней на срок 1 (один) год.
Срок действия ключа активации:	1 (один) год с даты подписания Сторонами Акта приема-передачи и исчисляется с даты окончания последней приобретенной Подписки.

СПОСОБ ПОСТАВКИ:

В электронном виде

АДРЕС ДОСТАВКИ/ВЫБОРКИ ТОВАРА:

Личный кабинет на сайте производителя оборудования Account ID 7856660

Подписи Сторон:

ПОСТАВЩИК

ООО «ТрансСнаб»
197022, Санкт-Петербург, пр-т Медиков, д. 3, лит. А, помещение
1-Н, 3 этаж, офис 227
ИНН 7840430940, КПП 781301001

Генеральный директор

М.П.  Наконечнюк А.Е. /

ПОКУПАТЕЛЬ

АО «Балтийский завод»
199106, Санкт-Петербург,
Косая линия д. 16
ИНН 7830001910, КПП 780101001

Генеральный директор

М.П.  / Кадилов А.В. /

Юридический отдел
АО «Балтийский завод»
Р.А. Назарян

Условия оказания технической поддержки

1. Цель оказания услуг

Целью оказания услуг является техническая поддержка комплексов защиты информации Покупателя, включающая в себя:

- поддержку продуктов Check Point в течение года;
- обновление сигнатур ПО Check Point, входящего в состав комплексов защиты информации в течение года;
- услуги первой линии поддержки от партнера Check Point в течение года.

2. Область проведения и границы оказания услуг

Данное предложение предусматривает, что услуги должны быть оказаны по адресу: 199106, Санкт-Петербург, Косая линия д. 16

Услуги технической поддержки в режиме 5*9 будут оказываться для аппаратных средств и установленными соответствующими версиями ПО удалённо, путём консультаций по телефону и использования возможностей Интернет, таких, как электронная почта и средства удалённого доступа. В критических ситуациях допускаются выезды на объекты по согласованию с Покупателем.

При необходимости область проведения и границы работ могут быть расширены по соглашению сторон.

3. Состав услуги

Услуга технической поддержки делится на следующие части:

- техническая поддержка первой линии продуктов Check Point от Поставщика;
- техническая поддержка от Check Point для продуктов Покупателя.

Услугами технической поддержки первой линии Check Point являются:

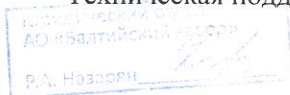
- техническая поддержка Покупателя;
- консультации Поставщика по вопросам касающихся поддерживаемых продуктов, вопросов миграции на новые версии ПО, расширения и модернизации установленных решений;
- прием и регистрация заявок на техническую поддержку от Покупателя;
- удаленная настройка и мониторинг для устранения проблемы при предоставлении необходимого доступа;
- устранение возникших проблем с оборудованием или ПО Check Point;
- привлечения разработчиков ПО Check Point для решения возникших проблем.

Услугами технической поддержки от Check Point являются:

- предоставление доступа Покупателю:
 - к базе знаний Check Point с уровнем доступа Expert;
 - к форуму по продуктам Check Point;
 - доступа к обновлениям и заплаткам;
 - доступа к последним версиям ПО Check Point;
 - обновлениям баз сигнатур для используемых модулей;
- обеспечению гарантийной поддержки устройств Check Point и их замены в случае необходимости;
- обеспечение Покупателю поддержки квалифицированными инженерами технической поддержки уровня Premium для продуктов Поставщика.

4. Режим оказания услуг

Техническая поддержка первой линии оказывается в соответствии с уровнем критичности:



Уровень поддержки	5*9
Критичность	
Уровень 1	<ul style="list-style-type: none"> • прием и регистрация заявок круглосуточно по электронной почте или телефону; • время реакции – 1 час с момента обращения; • возможны выезды по согласованию с Покупателем.
Уровень 2	<ul style="list-style-type: none"> • прием и регистрация заявок круглосуточно по электронной почте или телефону; • время реакции – 2 часа с момента обращения; • возможны выезды по согласованию с Покупателем.
Уровень 3	<ul style="list-style-type: none"> • прием и регистрация заявок круглосуточно по электронной почте или телефону; • время реакции 4 часа с момента обращения с 9:00 до 18:00 по московскому времени по рабочим дням или 4 часа с начала следующего рабочего дня при обращении во внерабочее время; • выезды не предусмотрены.
Уровень 4	<ul style="list-style-type: none"> • прием и регистрация заявок круглосуточно по электронной почте или телефону; • время реакции – не позднее конца следующего рабочего дня; • выезды не предусмотрены.

5. Порядок обращений Покупателя

Все поступающие запросы обслуживаются в соответствии с режимом оказания услуг, в соответствии с уровнем критичности:

- уровень 1, критическая ситуация. Катастрофический сбой системы, который воздействует на значительную часть системы. Система не выполняет возложенных на нее функций, в результате чего остановились бизнес-процессы Покупателя;
- уровень 2, средней критичности ситуация. Деграция производительности системы, система находится в нестабильном состоянии. Ограничение использования одной или более возможностей системы для выполнения необходимых бизнес функций. Возможно использование системы, но важные функции не доступны;
- уровень 3, некритичная ситуация. Слабое влияние на использование системы, т.е. воздействие на систему слабое, производительность/работа выполняются. Ограничение использования одной или более возможностей системы для выполнения необходимых бизнес функций. Дефект может быть легко обойден. Ошибка может быть причиной некоторых функциональных ограничений, но она не критична;
- уровень 4, запрос на консультацию. Система функционирует в соответствии с эксплуатационной документацией;

При обращении за технической поддержкой представитель Покупателя должен:

- предоставлять ключ активации услуги «Техническая поддержка»;
- по запросу специалиста технической поддержки предоставлять ключ активации продукта;
- предоставлять информацию, которая максимально полно и доступно описывает возникшую проблему, руководствуясь правилами написания запросов при обращении за технической поддержкой, которые содержат общий порядок сбора, обработки и передачи информации;

При открытом запросе на техническую поддержку представитель Покупателя должен:

- направлять запрос на предоставление технической поддержки с адреса электронной почты домена Покупателя, на который зарегистрирована услуга «Техническая поддержка» или по указанному в договоре телефону Поставщика;
- выполнять в полном объеме все рекомендации службы поддержки и предоставлять запрашиваемую информацию в рамках решения обращений;
- при запросах, не требующих срочного выезда на объект Покупателя, или в ситуациях, когда это возможно, предоставлять удаленный доступ к консоли управления устройствами или ПО сотрудникам технической поддержки Поставщика для выполнения ими сбора диагностической

информации, проведения необходимых настроек или иных, согласованных с Покупателем действий, требуемых для выполнения технического запроса Покупателя;

- согласовывать и обеспечивать доступ техническому персоналу Поставщика к оборудованию, находящемуся на технической поддержке. Номера телефонов и адреса электронной почты для обращений указываются в договоре на техническую поддержку.

6. Обязанности Поставщика

В обязанности Поставщика входит:

- обеспечение предоставления услуги «Техническая поддержка» с надлежащим качеством и в соответствии с установленными сроками;
- регистрация каждого обращения Покупателя в системе управления инцидентами, с уведомлением Покупателя по электронной почте об открытом запросе и номером зарегистрированного инцидента для идентификации обращения;
- предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Покупателя;
- при определении причины обращения как ошибки продукта и подтверждении этого факта производителем предоставлять Покупателю достаточную информацию для решения инцидента, а именно:
 - информацию об имеющейся версии, решающей проблему;
 - информацию об имеющемся обновлении продукта, решающем проблему;
 - информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данную проблему.
- выбирать наиболее эффективный, быстрый и безопасный метод решения проблем;
- предоставлять ответы по обращению Покупателю, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по продукту;
 - доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам и рекомендации решения типовых обращений.

ПОСТАВЩИК

ООО «ТрансСнаб»

197022, Санкт-Петербург, пр-т Медиков, д. 3, лит. А, помещение
1-Н, 3 этаж, офис 227
ИНН 7840430940, КПП 781301001

Генеральный директор



/ Наконечнюк А.Е. /

ПОКУПАТЕЛЬ

АО «Балтийский завод»

199106, Санкт-Петербург,
Косая линия д. 16
ИНН 7830001910, КПП 780101001

Генеральный директор



/ Кадилов А.В. /

