

СЕРТИФИКАТ

дополнительного сервисного обслуживания по пакету услуг «Next Business Day»

Данный сертификат является публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью «КБЮНЭП СЕРВИС» (далее – Исполнитель), адресованной физическим лицам, индивидуальным предпринимателем и юридическим лицам, приобретшим настоящий сертификат у авторизованных торговых представителей на основе возмездной сделки, и является предложением заключить договор оказания услуг на следующих условиях.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. В рамках услуги «Next Business Day» предлагается комплексное обслуживание аппаратного обеспечения для повышения доступности ИТ-инфраструктуры и гарантированного восстановления работоспособности устройства на следующий рабочий день после принятия решения о необходимости аппаратного ремонта в порядке, определенным настоящим Сертификатом.

1.2. Заказчик в рамках предлагаемого пакета услуг получает:

- Приоритетное обслуживание Персональным менеджером.
- Расширенную удаленную диагностику и техническую поддержку с использованием телекоммуникационных каналов связи (телефон, электронная почта), а также ремонт на месте установки, если это необходимо для устранения проблемы.
- Приоритетное предоставление запасных частей для устранения проблемы.

1.3. Предоставление сервисного обслуживания по настоящему Сертификату предусматривается двумя способами:

- Ремонт силами Исполнителя.

Исполнитель отправит сервисного инженера с запасными частями на место установки оборудования Заказчика на следующий рабочий день, при соблюдении условий и процедур, предусмотренных разделом «Порядок и сроки сервисного обслуживания». По прибытии на место установки оборудования Заказчика сервисный инженер устанавливает и тестирует новую деталь. Сервисный инженер демонстрирует представителю Заказчика работоспособность оборудования.

- Ремонт силами Заказчика.

В зависимости от результата диагностики, проведенной удаленно, Исполнитель имеет право в срок, предусмотренный настоящим Сертификатом, отправить запасные части к месту установки оборудования Заказчика. В данном случае Заказчик самостоятельно меняет неисправные части. После этого специалист технической поддержки Исполнителя тестирует оборудование удаленно и демонстрирует его работоспособность представителю Заказчика.

1.4. Условия настоящей услуги распространяются на конкретное оборудование Исполнителя, вместе с которым Заказчиком был приобретен данный Сертификат. В случае необходимости технического обслуживания отдельно продаваемых или поддерживаемых устройств и компонентов должна быть приобретена отдельная услуга с тем же уровнем обслуживания, что и для базового продукта, с которым был приобретен настоящий Сертификат. Услуга не распространяется на расходные материалы, в том числе на съемные носители, подлежащие замене Заказчиком аккумуляторы, комплекты для обслуживания и другие материалы, а также на устройства, обслуживаемые пользователем.

1.5. Зона предоставления сервисного обслуживания включает в себя континентальную часть Российской Федерации, Республику Беларусь и Республику Казахстан (далее – Зона Обслуживания).

1.6. Период оказания услуг по сервисному обслуживанию может составлять 1 (один), 3 (три) или 5 (пять) лет, по выбору Заказчика.

2. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ И УСЛОВИЯ АКЦЕПТА

2.1. Исполнитель обязуется по заданию лица, акцептовавшего настоящую оферту (далее - Заказчик), в течение определенного периода оказывать комплексные услуги, связанные с сервисным обслуживанием аппаратного обеспечения, на который Заказчиком приобретен настоящий Сертификат, а Заказчик обязуется принимать оказываемые услуги.

2.2. Настоящая оферта считается акцептованной Заказчиком при соблюдении одновременно следующих условий:

- После приобретения настоящего Сертификата у авторизованного торгового представителя Исполнителя и полной оплаты его стоимости.

- После активации на интернет-сайте Исполнителя, размещенного по адресу <https://www.qnap.ru/>, с использованием Ключа активации, выданного при приобретении Сертификата. Регистрация должна быть совершена в течение 30 (тридцати) дней после приобретения настоящего Сертификата у авторизованного торгового представителя Исполнителя. В случае просрочки оферта утрачивает свое действие и акцепт не совершается.

- После предоставления в адрес Исполнителя информации, предусмотренной Приложением №1 к настоящему Сертификату, позволяющим достоверно определить технические устройства и компоненты Заказчика, в отношении которых требуется сервисное обслуживание.

Моментом акцепта и заключения договора будет считаться совершение последнего действия из вышеприведенного перечня.

2.3. В рамках настоящего Сертификата не предоставляются следующие услуги:

- Резервное копирование данных Заказчика или восстановление существующих данных.

- Установка программного обеспечения Заказчика.
- Оптимизация данных.
- Копирование и перенос существующих данных.
- Настройка и диагностика оборудования с помощью сторонних приложений или оборудования, установленных Заказчиком.

- Установка или конфигурация программного обеспечения или оборудования, принадлежащих третьим лицам.

- Прокладка сетевых кабелей или любые другие виды деятельности, связанные с периферийными устройствами или электропитанием.

- Устранение любых неисправностей оборудования, установленного не представителем Исполнителя (другие бренды).

3. ПОРЯДОК И СРОКИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Исполнитель оказывает услуги Заказчику в стандартные рабочие дни (понедельник-пятница, кроме выходных и официальных праздничных дней) и часы по местному времени (с 10:00 до 18:00 включительно).

3.2. При обнаружении признаков неисправности оборудования Заказчик с использованием телекоммуникационных средств связи (по телефону и/или электронной почте) обращается в техническую поддержку Исполнителя. Техническая поддержка Исполнителя принимает обращения с 06:00 до 19:00 по Московскому времени (GMT+3).

3.3. Исполнитель подтверждает получение обращения путем его регистрации и предоставления ответным сообщением Заказчику идентификационного номера этого обращения вместе с указанием времени, с которого начинается срок проведения процедур по устранению неисправностей.

3.4. Время реагирования (начало оказания услуг) уполномоченного представителя Исполнителя на обращения Заказчика составляет следующий рабочий день, в пределах установленного графика обслуживания, после получения и подтверждения обращения Заказчика Исполнителем.

3.5. Обращение, полученное вне графика предоставления услуг, переносится и регистрируется на следующий рабочий день. Соответственно этому, временем реагирования Исполнителя по такому обращению будет являться следующий рабочий день после регистрации обращения.

3.6. Исполнитель самостоятельно определяет какие инструменты дистанционной диагностики и поддержки необходимы для предоставления сервисного обслуживания, принимает решение, требуется ли обслуживание на месте установки оборудования, а, также, выбирает другие способы сервисного обслуживания. Среди таких способов - доставка курьером либо почтовым отправлением запасных деталей, которые могут заменяться Заказчиком самостоятельно, либо полная замена комплектующих силами Исполнителя в случае невозможности замены силами Заказчика. Способ сервисного обслуживания определяется Исполнителем с учетом эффективной и своевременной поддержки Заказчику, а также с учетом обслуживания с фиксированным временем ремонта.

3.7. Если Исполнитель выбирает вариант сервисного обслуживания, при котором ремонт выполняется самостоятельно Заказчиком, и соответствующая деталь, необходимая для восстановления работоспособности оборудования, предоставлена Заказчику, обслуживание на месте установки оборудования не предоставляется Исполнителем. В таком случае Исполнитель доставляет Заказчику запасную деталь, необходимую для восстановления рабочего состояния оборудования.

3.8. Уполномоченный представитель Исполнителя производит удаленно все возможные действия, предусмотренные для восстановления работоспособности устройства Заказчика, в том числе, связывается с Заказчиком в целях подтверждения обращения, выяснения у него уровня критичности инцидента, возможности восстановления или обслуживания оборудования с подключением дистанционного доступа либо с выездом к Заказчику с обеспечением необходимого доступа к оборудованию Заказчика.

3.9. В случае невозможности восстановления работоспособности устройства Заказчика уполномоченный представитель Исполнителя принимает решение о ремонте устройства Заказчика на месте установки устройства.

3.10. Исполнитель предоставляет инженерное обслуживание по месту установки оборудования Заказчика и/или отправляет запасные части Заказчику, только если уполномоченным представителем будет определено, что проблема не может быть решена удаленно рекомендуемыми процедурами устранения неполадок, и инженер технической поддержки Исполнителя подтвердит, что работоспособность устройства Заказчика может быть восстановлена только на месте установки устройства.

3.11. Время реагирования (начало оказания услуг) при принятии решения о необходимости ремонта на месте установки устройства - следующий рабочий день с момента принятия уполномоченным представителем Исполнителя решения о необходимости аппаратного ремонта, при условии, что решение принято в рабочий день до 14.00 по Московскому времени (GMT+3). В указанный срок не включается время на авиационную логистику авторизованного представителя Исполнителя и доставки запасных частей и оборудования Исполнителя до места установки оборудования Заказчика.

3.12. В случае необходимости проведения Исполнителем предварительного обследования оборудования для решения вопроса о необходимости замены комплектующих, соглашение о фиксированном времени ремонта вступает в силу через 5 (пять) рабочих дней с момента завершения обследования.

3.13. Фиксированное время прибытия специалиста Исполнителя к Заказчику не соблюдается, а расчет времени реагирования приостанавливается, в следующих случаях:

- Заказчик не обеспечит Исполнителю своевременный доступ к оборудованию, требующему обслуживания (дистанционно или на месте), а также при иных действиях (бездействиях) Заказчика, влияющих на возможность оказания услуги.
- При несоблюдении Заказчиком рекомендаций, составленных Исполнителем по результатам обследования оборудования.
- В случае выбора Заказчиком вместо рекомендованных процедур восстановления работоспособности оборудования продленной диагностики Исполнителем.
- В случае запуска автоматических или ручных процессов восстановления, запущенных при обнаружении неисправности оборудования, а также в случае необходимости предварительного проведения резервного копирования данных.
- При совершении любых других действий, не имеющих отношения к ремонту оборудования, но позволяющие убедиться в том, что неисправности оборудования устранены.

3.14. Исполнитель оставляет за собой право изменять фиксированное время ремонта с выездом к Заказчику в зависимости от конфигурации, расположения и условий эксплуатации изделия. Данное время указывается Исполнителем после проведения обследования оборудования Заказчика, в зависимости от критичности инцидента.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАПАСНЫМ ЧАСТЯМ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ЗАКАЗЧИКУ

4.1. Исполнитель по своему усмотрению может предоставить Заказчику запасные части или комплектные устройства для самостоятельного восстановления работоспособности оборудования Заказчика.

4.2. Запасная часть будет идентичной по функционалу и назначению оригинальной запасной части или модернизированной запасной частью, если идентичная запасная часть отсутствует на складе Исполнителя. Замена может быть совершена новой или восстановленной запасной частью или устройством.

4.3. Замененное оборудование либо его запасная часть становятся собственностью Исполнителя.

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА

5.1. Заказчик обязуется своевременно предоставлять точную, достоверную и полную информацию, которая требуется Исполнителю для осуществления сервисного обслуживания.

5.2. Заказчик обязуется незамедлительно сообщать Исполнителю о любых изменениях в конфигурации оборудования.

5.3. Заказчик обязуется предоставлять Исполнителю немедленный и неограниченный доступ к оборудованию Заказчика, если это потребуется Исполнителю для исполнения обращения Заказчика.

5.4. По запросу Исполнителя Заказчик должен оказывать содействие в дистанционном решении проблемы.

Заказчик обязуется принимать следующие меры для оказания содействия Заказчику:

- По инструкции Исполнителя запускать тесты самодиагностики, устанавливать и запускать другие диагностические средства и программы.
- Устанавливать обновления и исправления программного и микропрограммного обеспечения, которые Заказчик может установить самостоятельно.
- Запускать сценарии сбора данных.
- По запросу Исполнителя выполнять другие обоснованные действия, которые помогут Исполнителю в идентификации или решении проблем.

5.5. Во время ремонта на месте установки оборудования Заказчика, Заказчик обязан:

- Обеспечить уполномоченному представителю Исполнителя доступ в здание, где установлено оборудование Заказчика, и снабдить его всей необходимой разрешительной документацией для нахождения на территории здания.

- Обеспечить присутствие своего уполномоченного представителя на все время проведения ремонта. Представитель должен обладать технической информацией относительно условий эксплуатации оборудования и схемы его подключения.

- Обеспечить безопасность уполномоченного представителя Исполнителя во время нахождения в месте установки оборудования Заказчика.

- Обеспечить условия, при которых оборудование Заказчика и все элементы, связанные с ним, доступны сервисному инженеру и находятся в непосредственной близости от места проведения ремонта. Это подразумевает, что ремонтируемое и периферийное, связанное с ним оборудование легко доступны сервисному инженеру без необходимости двигать мебель или иные тяжелые объекты.

- Предоставить представителю Заказчика пароли для доступа к оборудованию. В процессе ремонта и тестирования сервисный инженер может попросить представителя Заказчика ввести конфиденциальный пароль для входа непосредственно в систему, включая, но не ограничиваясь, пароли провайдера и оборудования.

- Обеспечить работоспособность и функционирование связанного с оборудованием Заказчика, существующего аппаратного и программного обеспечения, такого как маршрутизатор, коммутатор, ПК, сервер, во время проведения ремонта и тестирования.

5.6. В случае, если после согласования выезда уполномоченного представителя Исполнителя по месту нахождения оборудования Заказчика либо доставки запасных частей Заказчику, Заказчик отменяет или изменяет место и время оказания услуги, то Заказчик обязуется до момента выезда сервисного инженера связаться с Исполнителем посредством телекоммуникационных средств связи (убедившись при этом в получении сообщения Исполнителем), и согласовать новое место и время оказания услуги или отменить услугу.

5.7. В случае если Заказчик не сообщит Исполнителю о необходимости изменения содержания услуги либо ее отмены до выезда представителя Исполнителя, либо отправления

запасных частей, Заказчик компенсирует Исполнителю затраты, связанные с совершением указанных действий.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА

6.1. Если Заказчик не соблюдает обязательства по предоставлению полной и достоверной информации, необходимой для предоставления сервисного обслуживания, Исполнитель снимает с себя ответственность за предоставляемое обслуживание, а в случае если предоставление неполной и недостоверной информации привело к ошибке - выполняет сервисное обслуживание за счет Заказчика в соответствии с действующими расценками на время и материалы.

6.2. Заказчик несет ответственность за полное резервное копирование всех существующих данных в уязвимой системе перед прибытием уполномоченного представителя Исполнителя к месту установки оборудования Заказчика. Исполнитель не несет ответственности за потерю данных, восстановление существующих данных или прерывание работоспособности оборудования во время ремонта.

6.3. В случае если Заказчик не указывает актуальный адрес места установки оборудования, то сервисный инженер прибывает на адрес, указанный Заказчиком в Приложении № 1 к настоящему Сертификату. В случае отсутствия по этому адресу оборудования, подлежащего ремонту, Заказчик компенсирует Исполнителю расходы, связанные с перемещением сервисного инженера и запасных частей к месту установки оборудования. Время, затраченное на такое перемещение, не учитывается во времени оказания услуги.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за любые сбои или задержки в работе, произошедшие не по его вине.

6.5. Если оборудование Заказчика перестало работать так, как предусмотрено производителем, то единственным вариантом обеспечения гарантийных обязательств является ремонт или замена оборудования по усмотрению Исполнителя.

6.6. Указанные гарантийные условия являются исключительными и заменяют собой все другие гарантийные условия, явные или подразумеваемые, фактические, или возникающие в силу закона.

6.7. Исполнитель не несет ответственности, если в результате тестирования выяснилось, что заявленный дефект оборудования отсутствует, или его причиной явились действия Заказчика или любого третьего лица, такие, как:

- Использование жестких дисков, памяти RAM, и иных элементов, не указанных в списке совместимости для данного оборудования.
- Серийный номер изделия удален, исправлен, испорчен или поврежден
- Изделие подвергалось ремонту со стороны специалистов, не уполномоченных компанией QNAP
- Повреждение изделия вызвано форс-мажорными обстоятельствами (война, террористический акт, пожар, авария, стихийное бедствие), умышленным или случайным неправильным использованием, небрежным обращением или естественным износом
- Повреждение изделия вызвано сбоем в электропитании или механическим, электрическим, тепловым или иным видом внешнего воздействия
- Повреждение изделия вызвано попаданием жидкости, загрязнением опасными веществами, вредителями или радиацией

- Повреждение изделия вызвано использованием или хранением в экстремальных условиях, не соответствующих стандартам и нормам безопасности, действующим в стране использования и предусмотренных производителем устройства
- Повреждение изделия вызвано сторонним программным обеспечением
- Изделие пострадало при транспортировке, за исключением случаев, когда она производится авторизованным сервисным центром QNAP
- Имели место иные случаи, произошедшие не по вине QNAP.

6.8. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за любые убытки и упущенную выгоду, возникшие у Заказчика в связи с потерей данных, задержек в деятельности, простое оборудования, недополучение прибыли и прочие подобные убытки, расходы и издержки, включая штрафные санкции от третьих лиц.

7. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

7.1. После завершения сервисного обслуживания по зарегистрированному обращению Исполнитель передает Заказчику Акт приема-передачи оказанных услуг.

7.2. Заказчик обязуется принять оказанные услуги и передать Исполнителю подписанный акт приема-передачи оказанных услуг, либо предоставить мотивированный отказ, в течение 3 (трех) дней после получения акта.

7.3. В случае обнаружения недостатков в оказанных услугах Заказчик обязуется незамедлительно сообщить о них Исполнителю посредством направления перечня обнаруженных недостатков. В случае обоснованности замечаний Заказчика Исполнитель обязуется их исправить в сроки, установленные для оказания услуг по настоящему Сертификату.

7.4. В случае если в установленный срок Заказчик не передаст Исполнителю подписанный акт приема-передачи оказанных услуг и не заявит мотивированный отказ от их приемки, то данные услуги считаются принятым Заказчиком в последний день установленного срока.

7.5. После принятия работ Заказчик не вправе ссылаться на возникшую проблему оборудования как на обнаруженные недостатки оказанных услуг. В таком случае такая проблема считается вновь возникшей, а ее устранение оформляется посредством отдельного обращения Заказчика.

7.6. В случае, если какое-либо из условий пп. 5.3-5.4 Заказчиком не выполнены к моменту прибытия представителя Исполнителя к месту нахождения оборудования Заказчика, представитель Исполнителя выполняет все действия, направленные на ремонт оборудования Заказчика, которые разумно возможны в сложившихся обстоятельствах. Услуги в этом случае будут считаться оказанными Исполнителем надлежащим образом. Все дополнительные расходы, связанные с восстановлением работоспособности устройства Заказчика в этом случае будут оплачиваться Заказчиком отдельно.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА И УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему сертификату в случае неоднократного предоставления Заказчиком недостоверных сведений, повлекших убытки Исполнителя, и отказа от их возмещения, а также в случае невозможности оказания услуг вследствие непредставления Заказчиком Исполнителю документов и сведений необходимых для выполнения обращения Заказчика.

8.2. Заказчик осознает, что стоимость настоящего Сертификата формируется исходя из необходимости постоянного и оперативного реагирования на обращения Заказчика. В этой связи, отказ Заказчик от исполнения настоящего Сертификата не влечет возникновения обязанности возврата стоимости сертификата. В данном случае право на отказ от Договора облагается штрафом равным стоимости приобретенного Сертификата. При получении письменного отказа начисленный штраф за отказ от договора зачитывается стоимостью Сертификата.

8.3. Настоящий сертификат прекращается по окончании указанного периода действия, при этом, автоматическая пролонгация действия Сертификата не предусмотрена. В случае необходимости, Заказчик имеет право напрямую обратиться к Исполнителю либо к авторизованному торговому представителю за получением нового Сертификата.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящая оферта вступает в силу с момента размещения в сети Интернет по адресу <https://www.qnap.ru/> и действует до момента отзыва оферты Исполнителем.

9.2. Настоящая оферта может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке без уведомления Заказчика об этом. В случае внесения изменений, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененной оферты на интернет-сайте Исполнителя, если иной срок вступления в силу не указан в тексте изменений. Заказчик предпринимает самостоятельные меры по отслеживанию изменений оферты и ознакомлению с ними.

9.3. Заказчик соглашается и признает, что внесение изменений в оферту влечет за собой внесение этих изменений в заключенный и действующий договор, и эти изменения в договор вступают в силу одновременно с такими изменениями в оферту.

9.4. Заказчик вправе отвергнуть дополнения либо изменения, производимые Исполнителем только в части стоимости оказываемой услуги, что означает отказ Заказчика от услуг Исполнителя в одностороннем внесудебном порядке. Заказчик информирует Исполнителя об отказе от услуг Исполнителя по электронной почте.

9.5. Заказчик соглашается на обработку персональных данных (фамилия, имя, отчество, год, дата и месяц рождения, адрес места жительства, адрес электронной почты), в том числе, на использование данных сведений в документах, связанных с осуществлением необходимых действий, для оказания Услуг, их хранение и передачу привлекаемым исполнителям, а также в регистрирующий орган.

9.6. Все уведомления, сообщения, претензии и иная корреспонденция должны направляться в письменной форме способом (электронной почтой, почтой, курьерской службой или нарочным), позволяющим определить отправителя и получателя корреспонденции, а также дату ее получения.

При этом все уведомления, сообщения, претензии и иная корреспонденция могут направляться другой Стороне по электронным средствам связи по контактными данным (факсу или электронной почте).

Стороны признают юридическую силу документов и сообщений, отправленных и полученных со стороны Исполнителя с использованием электронной почты, указанной в настоящей оферте, а со стороны Заказчика - с использованием электронной почты, с которой поступило обращение на оказание услуги либо документы, необходимые для акцепта настоящей оферты (приложение № 1 к Сертификату).

9.7. Возникшие между сторонами разногласия разрешаются между сторонами путем переговоров. В случае невозможности решить спорные вопросы путем переговоров они разрешаются в суде по месту нахождения Исполнителя.

10. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «КБЮНЭП СЕРВИС»	
ИНН/КПП	7728462444 / 772801001
ОГРН	1197746158697
Юридический адрес/ фактический адрес	117279, Российская Федерация, город Москва, улица Островитянова, дом 37А, этаж 1, помещение I, комната 1
Банк	АО «АЛЬФА-БАНК»
р/с	40702810201300020128
БИК	044525593
к/с	30101810200000000593
Местонахождение операционного подразделения	107078, Москва, ул. Каланчевская, д. 27