Приложение №3

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от « » \_\_\_\_\_ 2017г.

**Правила оказания услуг технической поддержки по сертификатам**

1. Техническая поддержка осуществляется на основании полученных от Покупателя запросов и включает в себя:

* Предоставление консультационной помощи по телефону, электронной почте и через сайт технической поддержки Поставщика по вопросам эксплуатации оборудования Juniper, включая идентификацию ошибок в работе оборудования и выработку решений по их устранению.
* Последующий контроль проблемы/запроса в режиме Online.
* Предоставление информации в режиме Online, включая техническую документацию, коррекции программного обеспечения и пр.
* Круглосуточная помощь в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы Оборудования.
* Получение основных и промежуточных релизов программного обеспечения Juniper JunOS® через сайт [www.juniper.net](http://www.juniper.net) или на физических носителях (по запросу).
* Предоставление документации по новым версиям ПО.
* Предоставление документации по инсталляции новых версий ПО.
* Постоянный (24х7) авторизованный доступ к сайт www.juniper.net
* Постоянный (24x7) доступ к Центру Технической Поддержки Juniper Networks® через сайт, по электронной почте или по телефону.
* Авансовую замену запчастей.

1. Порядок предоставления технической поддержки:

* Техническая поддержка осуществляется в соответствии с действующими на момент заключения настоящего Договора правилами технической поддержки Juniper Networks®, в которые могут быть внесены изменения и дополнения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.Г. Долгоаршинных  м.п. | **Исполнитель:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  м.п. |