**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА
РЕШЕНИЯ ЦИФРОВОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ NetUP IPTV»
от 01.01.2022**

г. Москва

1. ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ.

- 1.1. **Заказчик** – юридическое или физическое лицо, заключившее с Исполнителем Договор на оказание услуги. Далее по тексту, если не указано иное, под Заказчиком также понимается уполномоченный представитель Заказчика.
- 1.2. **Стороны** – Заказчик и Исполнитель при совместном упоминании.
- 1.3. **Сторона** – Заказчик или Исполнитель.
- 1.4. **NetUP IPTV** – оборудование и программное обеспечение производства компании ООО «НетАП», предназначенное для выполнения задач предоставления услуг цифрового телевидения в IP-сетях.
- 1.5. **Техническая поддержка** – услуги технической поддержки NetUP IPTV, оказываемые Исполнителем.
- 1.6. **Система NetUP Hotline** – раздел Личного кабинета, предоставляющий Заказчику возможность переписки с технической службой Исполнителя.
- 1.7. **Личный кабинет** – раздел сайта Исполнителя, предоставляющий Заказчику по факту Аутентификации, возможность получать доступ к Пакетам обновлений и другому программному обеспечению, к Системе NetUP Hotline, к формированию и просмотру выставленных счетов, а также получать другие услуги.
- 1.8. **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Заказчика к Исполнителю для совершения операций и/или получения справочной информации.
- 1.9. **Заявка** – отдельное обращение Заказчика в техническую службу Исполнителя, зарегистрированное в Системе NetUP Hotline в порядке, установленном Исполнителем.

2. СОСТАВ УСЛУГИ.

- 2.1. В техническую поддержку входят следующие услуги:
 - 2.1.1. Предоставление Заказчику возможности загрузки с web-сайта Исполнителя официально выпущенных Исполнителем до момента завершения действия услуги Пакетов обновлений.
 - 2.1.2. Предоставление Исполнителем по запросу Заказчика промежуточных Пакетов обновлений.
 - 2.1.3. Предоставление Заказчику доступа к системе NetUP Hotline.
 - 2.1.4. Консультирование технических специалистов Заказчика в порядке, установленном разделом 3, по вопросам, непосредственно связанным с решением IPTV, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.
 - 2.1.5. Консультирование технических специалистов Заказчика в порядке, установленном разделом 3, по вопросам, связанным со сторонним программным обеспечением, при наличии возможности у Исполнителя для оказания подобных консультаций.

- 2.1.6. Консультирование по телефону технических специалистов Заказчика, прошедших Аутентификацию, в порядке, установленном разделом 3, по вопросам, связанным с решением IPTV, и не требующим проведения исследования, диагностики проблемы, обращения ко внутренней документации Исполнителя, исходному коду программного обеспечения либо обращения технической службой Исполнителя за разъяснением в другое подразделение Исполнителя, при наличии возможности у Исполнителя для оказания подобных консультаций.
- 2.1.7. Диагностика проблем, связанных с функционированием компонентов решения IPTV, в том числе осуществляемая посредством удаленного доступа к оборудованию NetUP IPTV Заказчика.
- 2.1.8. Выполнение силами технической службы Исполнителя работ по устранению причин возникновения проблемных ситуаций, вызванных функционированием решением IPTV, за исключением случаев, когда проблемная ситуация вызвана некорректной эксплуатацией компонентов.
- 2.2. В Техническую поддержку не входят и являются предметом отдельного договора следующие услуги:
- 2.2.1. Консультирование Исполнителем технических специалистов Заказчика по вопросам, связанным с программным обеспечением, техническая поддержка которого прекращена.
- 2.2.2. Консультирование Исполнителем технических специалистов Заказчика по вопросам, связанным с программным обеспечением, исходный код которого открыт.
- 2.2.3. Консультирование Исполнителем технических специалистов Заказчика по вопросам, связанным с программным обеспечением, разработанным Исполнителем по индивидуальному заказу.
- 2.2.4. Консультирование Исполнителем технических специалистов Заказчика по вопросам, связанным со структурами баз данных компонентов решения IPTV, либо с внесением изменений непосредственно в эти базы данных.
- 2.2.5. Создание силами Исполнителя пользователей, тарифных планов, услуг, регистрация медиа-контентов, формирование отчетов и другая операторская работа, порядок исполнения которой описан в документации решения IPTV, и которая не требует обязательного привлечения специалистов технической службы Исполнителя для её проведения.
- 2.2.6. Устранение Исполнителем причин и последствий возникновения проблемных ситуаций, вызванных функционированием стороннего программного или аппаратного обеспечения, либо же некорректной эксплуатацией Заказчиком компонентов решения IPTV.
- 2.2.7. Устранение Исполнителем последствий возникновения проблемных ситуаций, вызванных функционированием решения IPTV, если такие последствия могут быть устранены Заказчиком самостоятельно.
- 2.2.8. Настройка и обслуживание силами Исполнителя прочего оборудования или программного обеспечения.
- 2.2.9. Проведение исполнителем прочих работ или оказание прочих услуг, не предусмотренных настоящими условиями явно.

3. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ТЕХНИЧЕСКОЙ СЛУЖБОЙ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Взаимодействие с технической службой Исполнителя.

3.1.1. Взаимодействие с технической службой Исполнителя осуществляется в соответствии разделом 3.

3.1.2. Заказчик обязан предоставить технической службе Исполнителя необходимую техническую информацию, в том числе параметры удаленного доступа по SSH или посредством графических средств управления рабочим столом¹ к серверам Заказчика, маршрутизаторам и другому коммуникационному оборудованию при получении мотивированного запроса со стороны Исполнителя. В случае невыполнения Заказчиком требований настоящего пункта Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств.

3.2. Система NetUP Hotline.

3.2.1. Для обращения в техническую службу Исполнителя Заказчик самостоятельно создает заявку.

3.2.2. Проведение работ, указанных в пунктах 2.1.7 и 2.1.8, производится исключительно на основании заявки. В каждой такой заявке Заказчик также должен указать основания для проведения данных работ и необходимую для их проведения техническую информацию.

3.2.3. Каждой Заявке в автоматическом режиме присваивается номер. Техническая служба Исполнителя вправе потребовать у представителя Заказчика указания данного номера при проведении процедуры Аутентификации.

3.2.4. В одной Заявке может содержаться только один запрос на оказание консультации по одному вопросу, либо запрос на проведение одних работ. Исполнитель оставляет за собой право не давать ответа по существу поставленного вопроса или не проводить работ, если в одной Заявке содержится обращение по нескольким вопросам, либо в заявке содержится запрос на проведение нескольких работ одновременно, либо не содержится вопроса по существу.

3.3. Сроки рассмотрения обращений технической службой Исполнителя.

3.3.1. Техническая поддержка IPTV оказывается в будние дни с 10:00 до 19:00 по московскому времени.

3.3.2. Время реакции на Заявку с запросом на оказание консультации по вопросам, указанным в пункте 2.1.4 не должно превышать восьми рабочих часов.

3.3.3. Время реакции на Заявку с запросом на оказание консультации по вопросам, указанным в пункте 2.1.5 не должно превышать двадцати четырех рабочих часов. Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в ответе по существу на вопрос или его часть в случае отсутствия у Исполнителя требуемой для разрешения вопроса по существу информации. В случае отказа Заказчик может обратиться за разъяснением непосредственно к производителю соответствующего программного или аппаратного обеспечения в порядке, установленном производителем.

3.3.4. Время одного телефонного разговора с Заказчиком не должно превышать пятнадцати минут, а количество телефонных звонков Заказчика не должно превышать трех за один рабочий день. Исполнитель оставляет за собой право отказать в консультации по телефону в случае, если запрос

¹ Проведение удаленных работ посредством доступа с помощью графических средств управления рабочим столом является платной опцией.

- на оказание консультации не соответствует критериям, описанным в пунктах 2.1.6 и 3.3.4, а также в случае невозможности немедленного предоставления требуемой информации. В случае отказа Заказчик может создать Заявку в соответствии со статьей 3.2 для получения соответствующей консультации.
- 3.3.5. При поступлении заявки на проведение работ по диагностике проблемы (пункт 2.1.7), работы планируются и вносятся в график проведения работ. Запланированное время проведения работ сообщается Заказчику в течение трех рабочих часов с момента регистрации заявки на проведение работ. По окончании проведения работ Заказчик уведомляется о причине возникновения проблемы.
- 3.3.6. Если при проведении диагностических работ была выявлена некорректная работа решения IPTV, в соответствии с пунктом 2.1.8 планируются работы по устранению причин возникновения проблемы. Работы вносятся в график работ в течение тридцати рабочих минут с момента выявления технической службой Исполнителя причины возникшей проблемы. Запланированное время проведения работ сообщается Заказчику в течение трех рабочих часов с момента внесения работ в график. По окончании проведения работ Заказчик уведомляется о причине возникновения проблемы.
- 3.3.7. При получении тестовых или корректирующих скриптов, запросов или патчей Заказчик должен в разумные сроки выполнить работы по их применению и сразу же по окончании отослать протоколы их выполнения. При невозможности немедленного выполнения указанных работ Заказчик обязан сообщить технической службе Исполнителя сроки, в которые эти работы будут проведены. Течение сроков, указанных в статье 3.3, прерывается на время проведения Заказчиком указанных работ. В случае невыполнения Заказчиком требований настоящего пункта Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств.
- 3.3.8. В случае, если Заказчик зарегистрировал несколько Заявок, либо Заказчик зарегистрировал Заявку и обратился в техническую службу Исполнителя по телефону, течение сроков, указанных в статье 3.3, по остальным Заявкам прерывается на время рассмотрения любой из Заявок, зарегистрированных Заказчиком, либо на время телефонного разговора с Заказчиком. После регистрации реакции на Заявку или телефонного разговора в установленном Исполнителем порядке, течение сроков по остальным Заявкам Заказчика начинается с самого начала.
- 3.3.9. Заказчик имеет право обратиться в техническую службу Исполнителя с просьбой о приоритетном рассмотрении Заявки. Для этого Заказчику необходимо связаться с технической службой Исполнителя по телефону, пройти процедуру Аутентификации и указать номер Заявки, требующей приоритетного рассмотрения. Технической службой Исполнителя определяется наличие возможности приоритетного рассмотрения указанной Заявки. В случае принятия положительного решения Заявка рассматривается в течение трех рабочих часов.

4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 4.1. Вся предоставляемая сторонами друг другу техническая, коммерческая, финансовая и иная информация, связанная с выполнением работ, считается конфиденциальной.
- 4.2. Стороны обязаны принять все меры к тому, чтобы предотвратить разглашение полученной информации.
- 4.3. Ограничения относительно разглашения информации не относятся к общедоступной информации или к информации, ставшей впоследствии таковой для третьей стороны.
- 4.4. Обязанность доказательства нарушения положений настоящего раздела возлагается на Сторону, заявившую о таком нарушении.

5. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

- 5.1. Договаривающиеся стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (ст. 401 Гражданского Кодекса РФ).
- 5.2. При наступлении указанных обстоятельств, Сторона, попавшая под их воздействие, должна незамедлительно уведомить об этом другую Сторону с указанием характера, предполагаемых сроках действия и последствий таких обстоятельств, влияющих на исполнение Стороной своих обязательств, причем такое уведомление должно подтверждаться компетентным государственным органом.

6. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «НетАП»

ИНН/КПП 7729697600/772901001

Юридический адрес: 119590 Москва ул.Улофа Пальме 1

Почтовый адрес: 119590 Москва ул.Улофа Пальме 1

Банковские реквизиты:

Расчетный счет: 40702810900014490409

Корреспондентский счет: 30101810300000000545

БИК: 044525545

Наименование учреждения банка: АО «ЮниКредит Банк»

Местонахождение учреждения банка: г. Москва

Генеральный директор ООО «НетАП» Чистяков А.А.