**Индивидуальный пакет**

Договор о техническом обслуживании, который позволяет Заказчику самостоятельно определить перечень работ и услуг:

1. Выезд к Заказчику для проведения профилактического осмотра оборудования (количество выездов оговаривается в договоре);

* ежемесячно
* ежеквартально
* раз в полгода
* раз в год

2. Диагностика, тестирование аппаратного и программного обеспечения для выявления неисправностей в оборудовании и базе данных станции;

* только дистанционно
* дистанционно и с выездом на объект

3. Сбор и анализ данных об ошибках (дистанционно);

4. Проверка программирования станции;

5. Заключение о работоспособности оборудования и программного обеспечения;

6. Наблюдение за работоспособностью оборудования в необходимом объеме (дистанционно);

7. Помощь в устранении неисправностей в оборудовании и программном обеспечении;

8. Устранение неисправностей (замена и ремонт оборудования и программного обеспечения осуществляется за счет Заказчика);

9. Устранение неисправностей (замена и ремонт оборудования и программного обеспечения осуществляется за счет компании «ОргТелеСервис»);

10. Оперативная замена неисправного оборудования в случае невозможности оперативного ремонта в срок от 2 часов до 24 часов (на территории Москвы);

|  |  |
| --- | --- |
| * 2 – 5 часов
* 5 – 8 часов
* 8 – 16 часов
* 16 – 24 часов
 | * многократная замена
* оговаривается в договоре
 |

11. Создание и хранение резервной копии программного обеспечения и базы данных станции Заказчика;

* ежемесячно
* ежеквартально
* раз в полгода
* раз в год

12. Выезд в экстренных ситуациях в оговоренный период времени;

13. Предоставление в аренду вышедших из стоя блоков и узлов системы (с возможностью выкупа, по желанию Заказчика) на срок не более 60 календарных дней;

14. Резервирование оборудования на складе запасных частей (для обеспечения оперативной замены неисправного оборудования у Заказчика). Резервирование оборудования на складе запасных частей гарантирует получение оборудования в установленные сроки (обычные сроки поставки от одной недели до трех месяцев) и значительно сократить время простоя оборудования;

* модули управления и ресурсов
* абонентские модули
* модули соединительных линий
* специальные модули (используются для подключения различных серверов и приложений)
* блоки питания
* системные и периферийные модули

15. Технические консультации (без ограничений);

16. Технические консультации (количество часов оговаривается в договоре);

17. Оперативные технические консультации по телефону;

18. Консультации Заказчика по оптимизации структуры существующих телефонных и компьютерных сетей;

19. Предоставление контрольно-измерительных приборов, а также специальных инструментов для технического обслуживания;

20. Перепрограммирование базы данных по желанию Заказчика (без ограничений);

21. Перепрограммирование базы данных по желанию Заказчика (количество часов оговаривается в договоре);

22. Служба "Круглосуточный диспетчер";

23. Персональное обслуживание (закрепление за заказчиком персонального инженера-консультанта). Эта услуга позволяет заметно сэкономить время, затраченное сервисным инженером для локализации и решения проблемы.

**Время обслуживания:**

* плановое – 5х8 (с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 за исключением официальных государственных праздников)
* срочное- 5х24 (с понедельника по пятницу, круглосуточно за исключением официальных государственных праздников +10%)
* экстренное – 7х24х365 (все дни недели, круглосуточно +15%)
* индивидуальное (определяется Заказчиком)

**Время реагирования:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Москва + 15 км. | до 100 км. | до 1000 км. | более 1000 км. |
| 4 ч | 24 ч | 96 ч | 120 ч |
| 3 ч | 16 ч | 48 ч | 96 ч |
| 2 ч | 8 ч | 24 ч | 72 ч |
| 1 ч | 4 ч | 16 ч | 48 ч |

**Форма обслуживания:**

* консультационная поддержка
* удаленная поддержка
* поддержка непосредственно с выездом к заказчику
* тестирование оборудования и ПО в лабораторных условиях
* персональная (определяется Заказчиком).