



ОФЕРТА

на оказание Услуг Технической поддержки ООО «Бифорком Тек»

на основании Сертификата

редакция 1.1

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ¹

В настоящем документе определяются и используются следующие термины и определения:

Акт приёма-передачи - документ, оформляемый между Клиентом и Производителем при передаче Оборудования в ремонт, из ремонта или при его замене.

Активация Сертификата (Акцепт Оферты) - момент первого Обращения Клиента в Систему регистрации заявок Производителя или момент истечения срока Активации Сертификата (первое по времени событие).

Артикул – код Производителя, который используется для идентификации и учета произведенного Оборудования;

Время реакции – период времени в рабочих часах с момента регистрации Обращения до момента первого ответа службой технической поддержки Производителя по электронной почте или в процессе телефонного разговора, содержащим оповещение о номере Заявки;

Дата Активации Сертификата – дата, в которую Клиент совершает Активацию Сертификата или момент истечения срока Активации Сертификата (первое по времени событие).

Договор - договор оказания услуг Технической поддержки, заключаемый между Клиентом и Производителем путем Активации Сертификата (Акцепта Оферты), на основании которого оказываются Услуги Технической поддержки;

Заявка – зарегистрированное Обращение Клиента в Системе регистрации заявок Производителя;

Идентификация данных Оборудования – совпадение Идентифицирующей Оборудование информации, предоставленной Клиентом, с инвентаризационными данными Оборудования в информационной системе Производителя;

Идентифицирующая Клиента информация – фамилия, имя и отчество представителя Клиента, наименование, ИНН (или ОГРН) Клиента-юридического лица, от имени которого выступает представитель, актуальный адрес корпоративной электронной почты, контактный номер телефона;

Идентифицирующая Оборудование информация – наименование, артикул, серийный номер Оборудования, номер Сертификата и дата выдачи Сертификата;

Инцидент – нештатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования Оборудования, связанная с полной или частичной потерей работоспособности Оборудования;

Клиент – пользователь Оборудования и/или ПО, и/или потребитель Услуги Технической поддержки на основании Сертификата;

¹ во избежание двойного толкования, термины написаны с заглавной буквы, при написании термина со строчной буквы, используется его общепринятое толкование



Обращение – сообщение Клиента об Инциденте, или консультационный запрос, или запрос на Активацию Сертификата, отправленный Производителю, содержащий в себе информацию, идентифицирующую Клиента и Оборудование;

Оборудование – аппаратура или аппаратно-программная продукция, изготовленная Производителем;

ПО – программное обеспечение или программная продукция, разработанное или одобренное к использованию Производителем, обеспечивающее функционирование, и/или управление, и/или мониторинг Оборудования;

Постгарантийный ремонт – ремонт Оборудования Производителем по истечении гарантийного срока на Оборудование при условии соблюдения Клиентом правил и условий эксплуатации Оборудования. Предоставляется Производителем за дополнительную плату в случае отсутствия действующего Договора;

Претензия – обращение Клиента о ненадлежащем исполнении Производителем обязательств и/или требование об их выполнении;

Приоритет – степень критичности и срочности решения Инцидента;

Производитель – ООО «Бифорком Тек»;

Сайт Производителя – сайт технической поддержки Производителя в сети Интернет по ссылке: <https://support.b4com.tech>;

Серийный номер - номер, присваиваемый Производителем выпущенной единице Оборудования;

Сертификат - документ, выпускаемый и передаваемый в электронной форме и/или на бумажном носителе, подтверждающий право Клиента в течение срока его действия на получение Услуги Технической поддержки в порядке и на условиях, изложенных в Оферте. Форма Сертификата приведена в Приложении 4. В приведенную форму Сертификата Производителем или уполномоченным им лицом могут быть внесены изменения технического характера, не затрагивающие существенных условий формы Сертификата (Идентифицирующую Клиента и Оборудование информацию), что не влечет недействительность Сертификата и не требует внесения изменений или дополнений в текст Оферты.

Система регистрации заявок – информационный ресурс на Сайте Производителя, предназначенный для приема и обработки Обращений в целях оказания Услуги Технической поддержки;

Стороны – Производитель и Клиент при их совместном упоминании в Договоре.

Услуга Технической поддержки - предоставляемая Производителем на основании Сертификата в соответствии с уровнем обслуживания Клиента совокупность сервисов (услуг) по обработке Обращений Клиентов, связанных с работоспособностью Оборудования и релизами программных продуктов, разработанных или одобренных Производителем;

RMA (Return Material Authorization) – ремонт Оборудования, осуществляемый после его удаленной диагностики и получения разрешения от Производителя на возврат неисправного Оборудования на завод Производителя для ремонта. Предоставляется Производителем за дополнительную плату в следующих случаях: истечение срока технической поддержки на Оборудование по Сертификату, нарушение целостности гарантийной пломбы, нарушение условий эксплуатации Оборудования;

NBD Advanced RMA (Next Business Day Advanced Return Material Authorization) – отправка авансовой замены неисправного Оборудования, которое эксплуатировалось Клиентом, на следующий рабочий день после проведения его удаленной диагностики и получения решения от Производителя о необходимости замены Оборудования. Предоставляется Производителем за дополнительную плату в следующих случаях: истечение срока технической поддержки на Оборудование по Сертификату, нарушение целостности гарантийной пломбы, нарушение условий эксплуатации Оборудования.



2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий документ в соответствии со статьей 435 Гражданского Кодекса Российской Федерации является официальным предложением (Офертой) Общества с ограниченной ответственностью «Бифорком Текнолоджис» (Производителя) заключить Договор на условиях, изложенных ниже в тексте Оферты.

2.2. Настоящая Оферта адресована Клиентам, правомерно владеющим Сертификатами.

2.3. Договор признается заключённым с момента получения Производителем полного и безоговорочного принятия Клиентом условий Оферты.

2.4. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации Акцептом Оферты признаётся момент Активации Сертификата Клиентом. Клиент обязан активировать Сертификат (совершить Акцепт Оферты) в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты выдачи Сертификата. Если по истечении указанного срока Клиент не активировал Сертификат и не заявил Производителю письменные возражения к условиям Оферты и/или Сертификата, Сертификат Клиента считается автоматически активированным на следующий день по истечении срока Активации Сертификата, а Клиент признается осуществившим Акцепт Оферты в полном объеме. Об Активации Сертификата, с указанием даты Активации Сертификата, Производитель вправе сообщить Клиенту по электронной почте (электронному адресу, указанному Клиентом в Системе регистрации заявок).

2.5. Заключенный Договор приравнивается к документу, составленному в письменной форме. Местом заключения Договора считается город Москва.

2.6. Оферта может быть в любое время изменена Производителем в одностороннем порядке. Актуальная редакция Оферты размещается на информационном ресурсе Производителя по адресу <https://support.b4com.tech>. Клиент обязуется самостоятельно знакомиться со всеми изменениями и актуальной редакцией Оферты. Изменения в Оферту вступают в силу по истечении 10 (Десяти) рабочих дней с даты ее опубликования Производителем в новой редакции. Если в течение указанного срока Клиент не направил Производителю письменный отказ/возражения к условиям новой редакции Оферты, Оферта в новой редакции признается акцептованной Клиентом в полном объеме.

3. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ НА ОСНОВАНИИ СЕРТИФИКАТА

3.1. По Договору Клиенту оказывается Услуга Технической поддержки Оборудования службой технической поддержки Производителя.

3.2. Техническая поддержка доступна Клиентам – пользователям Оборудования, заключившим настоящий Договор путем Акцепта Оферты, с Даты Активации Сертификата и в течение всего срока действия Сертификата.

3.3. Срок действия Сертификата:

3.3.1. При приобретении Клиентом Сертификата на оказание Услуг Технической поддержки Оборудования, в отношении которого Производителем ранее **не оказывались** Услуги Технической поддержки по Сертификату или услуги технической поддержки в ином установленном Производителем порядке, Сертификат на оказание Услуг Технической поддержки такого Оборудования может быть выдан Производителем на период, кратный 1 (одному) году.

3.3.2. При приобретении Клиентом Сертификата на оказание Услуг Технической поддержки Оборудования, в отношении которого Производителем ранее **оказывались** Услуги Технической поддержки по Сертификату или услуги технической поддержки в ином установленном Производителем порядке и с момента окончания их оказания прошло менее 6 (шести) месяцев, Сертификат на оказание Услуг Технической поддержки такого Оборудования может быть выдан Производителем на период, кратный 1 (одному) месяцу.

Если с момента окончания оказания Услуги Технической поддержки по Сертификату или услуги технической поддержки в ином установленном Производителем порядке прошло

более 6 (шести) месяцев, Сертификат на оказание Услуг Технической поддержки такого Оборудования может быть выдан Производителем на период, кратный 1 (одному) месяцу, но в его стоимость будет включена стоимость всего прошедшего периода без технической поддержки.

3.4. Клиент обязан использовать Оборудование в соответствии с эксплуатационной документацией и хранить паспорт на Оборудование, если он прилагался в комплекте.

3.5. Качество Услуг Технической поддержки Производителя зависит от достоверности, своевременности и полноты сведений, предоставляемых Клиентом.

3.6. Клиент и Производитель обязаны сохранять конфиденциальность всей информации, полученной в ходе оказания Услуг Технической поддержки.

3.7. Производитель имеет право привлекать третьих лиц для целей своевременного и качественного оказания Услуг Технической поддержки без уведомления и согласования с Клиентом.

3.8. Клиент и Производитель обязаны в ходе обработки Заявки проявлять уважение, соблюдая принципы делового стиля общения.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ ПО СЕРТИФИКАТУ

4.1. Клиент обращается в службу технической поддержки Производителя путем направления Обращения с указанием информации, идентифицирующей Клиента и Оборудование, местонахождение Оборудования, с описанием возникшей проблемы, мерах и действиях, предпринятых Клиентом для самостоятельного решения проблемы.

4.2. Прием Обращений Клиентов осуществляется Производителем круглосуточно посредством следующих каналов коммуникаций:

- электронная почта e-mail: support@b4com.tech;
- телефон горячей линии: +7 (499) 403-14-62;
- через личный кабинет в Системе регистрации заявок.

4.3. Доступ в личный кабинет предоставляется Производителем на основе запроса на e-mail: support@b4com.tech с указанием следующих персональных данных: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес корпоративной электронной почты, наименование организации и ее ИНН. Клиент гарантирует, что им получено согласие на обработку Производителем персональных данных уполномоченных физических лиц Клиента в целях исполнения настоящей Оферты: действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации с персональными данными (ФИО, адрес электронной почты, наименование и ИНН Клиента), включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, представление, доступ, в т.ч. третьим лицам), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных в строгом соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006г.

4.4. Представитель службы технической поддержки имеет право отказать Клиенту в оказании Услуг Технической поддержки в следующих случаях:

4.4.1. Идентифицирующая Клиента и Оборудование информация не является точной, полной и принадлежащей именно обратившемуся Клиенту;

4.4.2. Окончание срока действия Сертификата на Услуги Технической поддержки;

4.4.3. Клиентом были нарушены условия хранения и/или эксплуатации, прописанные в паспорте на Оборудование;

4.4.4. Клиент не обладает достаточным уровнем знаний и компетенций, что делает невозможным предоставление Услуг Технической поддержки;

4.4.5. Клиентом не соблюдаются общепринятые нормы этикета и культуры речи;

4.4.6. Наличие просроченной задолженности по оплате Сертификата.

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

В соответствии с уровнем обслуживания по Услугам Технической поддержки Производитель обязуется:

5.1. В случае возникновения нареканий по исполнению настоящего Договора, Претензии следует направлять в виде электронных писем на электронные адреса: support@b4com.tech; info@b4com.tech или через личный кабинет в Системе регистрации заявок. Срок рассмотрения Претензий не превышает 30 рабочих дней с момента отправления претензии по e-mail и регистрации ее в Системе регистрации заявок Производителя.

5.2. Производитель не несет ответственности перед Клиентом за задержку, полное или частичное невыполнение обязательств, обусловленных обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания Производителя и которые нельзя предвидеть или избежать (форс-мажор), включая, но не ограничиваясь, объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, финансовые или политические кризисы.

5.3. Обеспечить предоставление технической поддержки Оборудования с надлежащим качеством и в сроки, предусмотренными настоящим Договором.

5.4. Регистрировать и обрабатывать Обращения Клиентов в Системе регистрации заявок.

5.5. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных Обращений по запросу Клиента.

5.6. Предоставлять готовое решение, осуществлять консультации или рекомендации для решения Заявки.

5.7. Осуществлять ремонт или замену Оборудования в сроки, предусмотренными настоящим Договором.

5.8. Обеспечить доступ к обновленной версии ПО, размещенной на Сайте Производителя.

5.9. Соблюдать условия обработки персональных данных, установленных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Приказом ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» и иными нормами и требованиями.

5.10. Соблюдать режим конфиденциальности в отношении персональных данных, ставших известными Производителю при исполнении настоящего Договора.

5.11. Не совершать иных действий (операций) или совокупности действий (операций) по обработке, не указанной в настоящем Договоре, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

5.12. Принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним третьих лиц, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Клиента.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ НА ОСНОВАНИИ СЕРТИФИКАТА

6.1. Сотрудником службы технической поддержки обрабатываются только те Обращения Клиентов, которые содержат информацию, указанную в п.4.1. Договора.

6.2. Специалисты службы технической поддержки Производителя:

6.2.1. Осуществляют регистрацию Обращений, идентификацию и информирование Клиента об открытии Заявки. Оповещение о регистрации Обращения содержит номер Заявки, так же может содержать запрос информации по существу Обращения, предоставление консультации или рекомендаций, либо готовое решение при его наличии. Производитель вправе направить Клиенту уведомление об активации Сертификата;

6.2.2. Выставляют Приоритет Заявке в зависимости от уровня критичности Инцидента и степени влияния на Клиента;

6.2.3. Уточняют и фиксируют детали нештатной работы Оборудования и/или ПО;

6.2.4. Осуществляют удаленную диагностику Оборудования и/или ПО;

6.2.5. Предлагают временное или постоянное решения для устранения Инцидента;

6.2.6. Осуществляют ремонтно-восстановительные работы Оборудования и/или ПО;

6.2.7. Организуют замену Оборудования и/или ПО (при необходимости);

6.2.8. Информировуют Клиента о статусе решения Заявки;

6.2.9. Закрывают Заявки.

6.3. Время реакции при работе с Обращением у Производителя указано в Таблице 3.

6.4. В процессе работы с Заявкой Производитель может запрашивать дополнительную информацию, предлагать решения по устранению Инцидента. С момента направления Клиенту соответствующего запроса или предложения, Заявка переводится в статус ожидания ответа Клиента. Время ожидания ответа от Клиента не входит в срок решения Заявки.

6.5. Если в ходе диагностики Инцидент не будет зафиксирован или подтвержден Производителем, то время наблюдения или ожидания повторения Инцидента не входит в общее время решения Заявки.

6.6. Если при проведении диагностики поступившего в ремонт Оборудования Производителем будет выявлено и зафиксировано (путем фотофиксации), что вскрывался корпус Оборудования и повреждена гарантийная пломба и/или было вмешательство третьих лиц в конструктив Оборудования и/или изменены его компоненты, то Производитель осуществляет только Постгарантийный ремонт такого Оборудования за дополнительную плату. Выполнение Заявки на ремонт будет приостановлено Производителем на период согласования стоимости ремонта такого Оборудования с Клиентом. Время ожидания согласования Клиента не входит в срок решения Заявки.

6.7. В процессе решения Заявки Клиент может сообщить дополнительную информацию по Заявке или отменить открытую Заявку в связи с ее неактуальностью, путем Обращения в службу технической поддержки Производителя с указанием номера Заявки

6.8. В случае необходимости, первоначально установленный Приоритет Заявки может быть изменен сотрудником службы технической поддержки Производителя, если в ходе работы по Заявке выявится увеличение/уменьшение характера негативного влияния Инцидента на Клиента.

6.9. Если в процессе работы над Заявкой Производитель выясняет, что Инцидент связан с Оборудованием стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего Производителя, а Заявка считается закрытой.

6.10. При поступлении от Клиента информации по закрытой Заявке, такая Заявка регистрируется, как новое Обращение.

6.11. Услуга Технической поддержки считается оказанной Производителем надлежащим образом, в полном объеме и принятой Клиентом по истечении каждого календарного квартала (на последний день квартала) (далее – Отчетный период) при

непоступлении от Клиента претензий и возражений по оказанным Услугам Технической поддержки в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за Отчетным периодом. Услуга считается оказанной Производителем и принятой Клиентом без подписания Сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг. При поступлении от Клиента претензий и возражений в указанный срок, Услуга считается оказанной и принятой с даты устранения выявленных замечаний. Срок для рассмотрения Производителем претензий и возражений Клиента по оказанным за Отчетный период Услугам Технической поддержки – 10 (десять) рабочих дней с момента их получения. Порядок и сроки устранения Производителем замечаний и/или недостатков определяются в соответствии с уровнем обслуживания Клиента в рамках Технической поддержки.

7. СОСТАВ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ НА ОСНОВАНИИ СЕРТИФИКАТА

7.1. Техническая поддержка предоставляется на Оборудование, используемое в полном соответствии с требованиями эксплуатационной документации.

7.2. В зависимости от состава Услуг Технической поддержки Производителем определены следующие уровни обслуживания Клиентов по Сертификатам:

- «Стандартный»;
- «Расширенный».

7.3. Состав Услуг Технической поддержки Производителя по уровням обслуживания определен в Таблице 1.

Таблица 1

УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ	
	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Регистрация обращений 24/7	✓	✓
Обработка обращений 24/7	✓	✓
Предоставление версий для обновления ПО	✓	✓
Консультации по обновлению версии ПО	-	✓
Доступ в личный кабинет к Системе регистрации Заявок	✓	✓
Диагностика работоспособности Оборудования с помощью удаленного доступа	✓	✓
Ремонт Оборудования (RMA)	✓	✓
Авансовая замена неисправного Оборудования, которое эксплуатировалось Клиентом, на следующий рабочий день после удаленной диагностики Производителем (NBD Advanced RMA)	-	✓
Доставка Оборудования для ремонта/ замены на завод Производителя за счет Производителя	-	✓

7.4. Для актуальных версий ПО предоставляется техническая поддержка, включающая в себя выпуск исправлений и обновлений версий ПО. ПО для Оборудования Производителя доступно для скачивания с Сайта Производителя.

7.5. Для Оборудования со встроенным ПО, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления.

7.6. Все Заявки разделяются по степени критичности и срочности решения на 4 (четыре) уровня Приоритетов. Сотрудник службы технической поддержки присваивает Заявке

Приоритет в зависимости уровня критичности для бизнес-процессов Клиента, согласно описанию представленному в Таблице 2:

Таблица 2

УРОВЕНЬ ПРИОРИТЕТА	ПРОБЛЕМА
ПРИОРИТЕТ 1 (КРИТИЧЕСКИЙ)	Инцидент с Оборудованием Производителя или сетью Клиента, приводящий к невозможности или существенному ограничению возможности осуществлять ключевые бизнес-процессы Клиента, связанные с полной неработоспособностью всей или большей части сети Клиента, находящейся в промышленной эксплуатации. Работа над такими проблемами осуществляется вне зависимости от времени суток или дня недели. Для решения необходимы постоянно выделенные ресурсы и внимание как со стороны Производителя, так и со стороны Клиента.
ПРИОРИТЕТ 2 (ВЫСОКИЙ)	Инцидент с Оборудованием Производителя или сетью Клиента, приводящий к снижению эффективности осуществления бизнес-процессов Клиента, связанные с периодической неработоспособностью или деградацией характеристик, а также с неработоспособностью незначительного фрагмента сети Клиента, находящейся в промышленной эксплуатации. Работа над такими проблемами осуществляется в рабочее время суток в рабочие дни недели. Для решения необходимы соответствующим образом выделенные ресурсы и внимание как со стороны Производителя, так и со стороны Клиента.
ПРИОРИТЕТ 3 (СРЕДНИЙ)	Инцидент с Оборудованием Производителя или сетью Клиента, не приводящий к снижению эффективности осуществления бизнес-процессов Клиента, связанные с незначительной деградацией характеристик сети Клиента или с неработоспособностью единичных элементов сети, не оказывающих сильного влияния на конечного пользователя. Работа над такими проблемами осуществляется в рабочее время суток в рабочие дни недели.
ПРИОРИТЕТ 4 (НИЗКИЙ)	Прочие запросы по Оборудованию, не подпадающие под описания, обозначенных выше Приоритетов. Работа над такими проблемами осуществляется в рабочее время суток в рабочие дни недели.

7.7. Сроки в зависимости от Приоритетов указаны в Таблице 3.

Таблица 3

Приоритет	Время реакции на регистрацию Обращения	Максимальное время привлечения специалиста Производителя к диагностике Инцидента
1 (КРИТИЧЕСКИЙ)	15 минут	1 р.ч.
2 (ВЫСОКИЙ)	15 минут	4 р.ч.
3 (СРЕДНИЙ)	30 минут	8 р.ч.
4 (НИЗКИЙ)	30 минут	12 р.ч.

7.7.1. Решение по Инциденту, возникшему по ранее известным Производителю причинам, предоставляется сразу после окончания диагностики.

7.7.2. Решение по Инциденту, возникшему по ранее не известным Производителю причинам, будет предоставлено в срок, определённый Производителем.

7.8. Заявка, связанная с доработкой нового функционала или расширением существующих функциональных возможностей Оборудования, регистрируется в Системе регистрации заявок, как «Заявка на доработку» (Feature Request), решение по реализации которой зависит от характера запроса Клиента и степени сложности. В случае принятия решения по реализации Заявки на доработку срок, будет определен Производителем.

7.9. Порядок проведения ремонта Оборудования (RMA):

7.9.1. Ремонт Оборудования осуществляется только на заводе Производителя, после проведения удаленной диагностики и принятия решения представителем Производителя о необходимости отправки Оборудования в ремонт. Ремонт неисправного Оборудования на заводе Производителя без проведения удаленной диагностики осуществляется Производителем в исключительных случаях, в том числе, когда ее проведение не представляется возможным.

7.9.2. Оборудование, передаваемое Клиентом в ремонт, должно быть в полной комплектации и с приложенным паспортом на Оборудование. Если Оборудование будет передано на завод Производителя не в полном комплекте, то Производитель не обязан его доукомплектовывать при отправке из ремонта или при предоставлении замены неисправному Оборудованию.

7.9.3. В зависимости от уровня обслуживания Клиента по Услугам Технической поддержки доставка Оборудования в ремонт осуществляется в следующем порядке:

7.9.3.1. При уровне обслуживания «Стандартный»: Клиент самостоятельно за свой счет доставляет неисправное Оборудование на завод Производителя;

7.9.3.2. При уровне обслуживания «Расширенный»: Доставка неисправного Оборудования на завод Производителя осуществляется за счет и силами Производителя (силами уполномоченных Производителем третьих лиц). Если необходимая, запрошенная для ремонта Оборудования (RMA) информация от Клиента получена Производителем после 15:00 московского времени, то доставка неисправного Оборудования на завод будет осуществляться Производителем на следующий рабочий день.

7.9.4. Время доставки Оборудования в ремонт на завод Производителя и обратно — не входит в срок ремонта. Отсчет времени ремонта начинается с момента поступления неисправного Оборудования на завод Производителя по Акту приёма-передачи, о чем Производитель оповещает Клиента, и заканчивается оповещением Клиента о готовности Производителя к отправке (доставке) Оборудования из ремонта.

7.9.5. В зависимости от уровня обслуживания Клиента по Услугам Технической поддержки ремонт оборудования осуществляется Производителем в сроки, указанные в Таблице 4. Отсчет сроков ремонта осуществляется в порядке п.п. 7.9.4 настоящего Договора:

Таблица 4

№ п/п	ОБОРУДОВАНИЕ	МАКСИМАЛЬНЫЙ СРОК РЕМОНТА	
		СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
1	Коммутатор, маршрутизатор, пакетный брокер или комплект в составе с этим перечисленным Оборудованием.	до 10 р.д	до 5 р.д.
2	Иное Оборудование или комплект Оборудования, если Оборудование поставлялось в комплекте; (кроме Оборудования и комплектов, указанных в №п/п 1 Таблицы 4)	до 20 р.д.	до 10 р.д.

7.9.6. В случае выявления непригодности Оборудования к ремонту, Производителем предоставляется его замена на аналогичное Оборудование. Производитель вправе по согласованию с Клиентом предложить другое Оборудование с аналогичными или улучшенными характеристиками, в том числе в случае снятия Оборудования с производства.

7.9.7. Возврат Оборудования из ремонта осуществляется за счет и силами Производителя (силами уполномоченных Производителем третьих лиц).

7.9.8. Настройка полученного из ремонта или замененного Оборудования производится Клиентом самостоятельно.

7.10. Порядок предоставления авансовой замены неисправного Оборудования (NBD Advanced RMA):

7.10.1. Исправное Оборудование отправляется Клиенту авансом не позднее следующего рабочего дня (NBD) после проведения удаленной диагностики и принятия решения Производителем о необходимости замены неисправного Оборудования, которое эксплуатировалось Клиентом, что подтверждается подписанием Акта приёма-передачи.

7.10.2. Доставка исправного Оборудования от Производителя к Клиенту и возврат неисправного Оборудования от Клиента на завод Производителя осуществляется за счет и силами Производителя (силами уполномоченных Производителем третьих лиц). Если необходимая для осуществления доставки и запрошенная у Клиента информация будет получена Производителем после 15:00 московского времени, то доставка будет осуществляться на следующий рабочий день.

7.10.3. В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения исправного Оборудования от Производителя, Клиент производит замену и информирует Производителя о готовности неисправного Оборудования к возврату. По готовности Клиента к возврату неисправного Оборудования, Производитель не позднее 10 (десяти) рабочих дней организывает доставку неисправного Оборудования от Клиента на завод Производителя за свой счет для последующего закрытия Заявки.

7.10.4. Если в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения исправного Оборудования от Производителя со стороны Клиента не будет произведена замена и/или Производитель не будет уведомлен Клиентом о готовности неисправного Оборудования к возврату, Производитель вправе предъявить Клиенту требование об уплате неустойки в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от стоимости неисправного Оборудования, срок готовности к возврату которого нарушен Клиентом, за каждый день просрочки.

7.10.5. Настройка представленного в порядке авансовой замены Оборудования производится Клиентом самостоятельно.

7.11. Производитель не рекомендует Клиентам накапливать неисправное Оборудование на своем складе перед Обращением к Производителю за Услугами Технической поддержки. В этом случае сроки отправки Оборудования из ремонта могут быть увеличены.

7.12. При предоставлении Производителем замены Оборудования Производитель заполняет в Сертификате Клиента графу «*Замена Оборудования» (см. Приложение 4, Форма Сертификата) с указанием сведений о замененном Оборудовании и направляет Сертификат Клиенту одновременно с заменным Оборудованием и Актом приёма-передачи в той форме, в которой он был ранее ему выдан (электронная или бумажная форма). Срок действия Сертификата при замене Оборудования переходит на замененное Оборудование.

7.13. При передаче Оборудования в ремонт, при возврате Оборудования из ремонта или его замене оформляется Акт приема-передачи по форме ПРИЛОЖЕНИЕ 1, ПРИЛОЖЕНИЕ 2 или ПРИЛОЖЕНИЕ 3 соответственно. Акт приёма-передачи подписывается Клиентом в момент передачи неисправного Оборудования в ремонт, получения исправного Оборудования из ремонта или получения заменённого Оборудования, а Производителем – в момент приема неисправного Оборудования в ремонт, при возврате исправного Оборудования из ремонта или отправки замены Оборудования Клиенту.

7.14. Акты приема-передачи по п. 7.13 Договора признаются имеющими юридическую силу, если они получены посредством факсимильной связи, либо электронной почты и содержат подпись уполномоченного представителя Клиента до замены их оригиналами. Срок предоставления оригиналов Актов приема-передачи – в течение 14 (Четырнадцати) рабочих дней с момента направления в адрес Производителя копий документов. В случае разногласий между оригиналом и копией Акта приема-передачи, приоритет имеет надлежаще оформленный оригинал.

7.15. При наличии технической возможности, допускается подписание Актов приема-передачи по п. 7.13 Договора усиленной квалифицированной электронной подписью (ЭП) с использованием систем электронного документооборота (ЭДО). Получение Актов приема-передачи в электронном виде и подписанных ЭП эквивалентно получению Актов приема-передачи на бумажном носителе и является необходимым и достаточным условием, позволяющим установить, что Акты приема-передачи исходят от стороны, его направившей.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.2. Оплата неустойки (штрафа, пени) осуществляется Сторонами на основании письменных претензий. Претензия будет считаться направленной надлежащим образом, если она отправлена Стороной заказным письмом на адрес место нахождения должника либо путем вручения уполномоченному представителю Стороны. Без выставления письменной претензии неустойка не начисляется и не оплачивается.

8.3. Все споры, возникающие из настоящего Договора, в том числе в связи с его исполнением, нарушением, прекращением, передаются на рассмотрение судебных органов по месту нахождения Производителя в порядке, установленном действующим законодательством РФ. Стороны согласились с обязательностью предварительного претензионного порядка разрешения споров, срок ответа на претензию – 10 (десять) рабочих дней с даты ее получения.

8.4. При проведении ремонта или замены Оборудования Производитель не несёт ответственности перед Клиентом за сохранность и/или целостность:

8.4.1. любой информации, хранящейся на переданном неисправном Оборудовании;

8.4.2. сторонних аксессуаров Клиента (SIM-карт, съемных накопителей, нестандартных кабелей), переданных Производителю вместе с неисправным Оборудованием, при отсутствии указания Клиента на передачу сторонних аксессуаров в Акте-приёма-передачи.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

9.1. Срок действия настоящего Договора не ограничен.

9.2. Отключение Услуги Технической поддержки (отказ от Договора) производится:

9.2.1. По соглашению Сторон;

9.2.2. По инициативе Клиента в любое время, самостоятельно, путем деактивации Услуги в «Личном кабинете» на Сайте Производителя указанным на нем способом;

9.2.3. Производителем в одностороннем порядке в случае нарушения Клиентом условий настоящего Договора путем уведомления Клиента о расторжении не менее чем за 10 (Десять) рабочих дней до даты расторжения.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящей Офертой, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

10.2. Если какое-либо из условий Договора признано недействительным или незаконным, или не может вступить в силу в соответствии с действующим законодательством РФ, остальные положения Договора не меняются и остаются в силе.

10.3. К Договору прилагаются и являются его неотъемлемыми частями формы следующих документов:

10.3.1. Приложение 1 «ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В РЕМОНТ»;

10.3.2. Приложение 2 «ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ (ВОЗРАТА) ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ РЕМОНТА»;

10.3.3. Приложение 3 «ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ПРИ ЗАМЕНЕ ОБОРУДОВАНИЯ».

10.3.4. Приложение 4 «ФОРМА СЕРТИФИКАТА»

11. РЕКВИЗИТЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ



Полное наименование компании	Общество с ограниченной ответственностью «Бифорком Текнолоджис»
Сокращенное наименование компании	ООО «Бифорком Тек»
Официальный сайт	https://b4com.tech
Личный кабинет ИТ системы технической поддержки	https://support.b4com.tech
Контактные данные Службы технической поддержки	тел: +7 (499) 403-14-62 (круглосуточно) e-mail: support@b4com.tech
Адрес нахождения	109316, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Печатники, пр-кт Волгоградский, дом 42, корпус 5, помещение I, ком. 115
ОГРН	1157746861711
ИНН / КПП	7728313442 / 7723001001
Банковские реквизиты	р/с 4070 2810 8380 0015 2596 в ПАО СБЕРБАНК к/с 3010 1810 4000 0000 0225 БИК 044525225



ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В РЕМОНТ

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В РЕМОНТ

№ _____ - 1

г. _____

«__» _____ 20__

полное наименование организации

именуемое в дальнейшем «**Клиент**», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с одной стороны, и ООО «Бифорком Тек», именуемое в дальнейшем «**Производитель**», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», составили настоящий Акт приема-передачи Оборудования в ремонт (далее – Акт) о нижеследующем:

1. В соответствии с Заявкой № _____ от _____ Клиент передал, а Производитель принял для проведения диагностики и ремонта следующее Оборудование:

№ п/п	Наименование Оборудования, комплектация	Серийный номер	Описание неисправности
1			
2			
3			

2. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны.

Подписи Сторон:

От Производителя:

От Клиента:

ООО «Бифорком Тек»

наименование организации

подпись / _____
ФИО представителя

подпись / _____
ФИО представителя

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ (ВОЗРАТА) ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ РЕМОНТА

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ (ВОЗВРАТА) ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ РЕМОНТА

№ _____ - 2

г. _____

«__» _____ 20__

полное наименование организации

именуемое в дальнейшем «**Клиент**», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с одной стороны, и **ООО «Бифорком Тек»**, именуемое в дальнейшем «**Производитель**», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», составили настоящий Акт приема-передачи (возврата) Оборудования из ремонта (далее – Акт) о нижеследующем:

1. В соответствии с Заявкой № _____ от _____ Производитель передал, а Клиент принял следующее Оборудование из ремонта:

№ п/п	Наименование Оборудования, комплектация	Серийный номер	Комментарий
1			
2			
3			

2. Все указанное в п.1 Оборудование передано в полном объеме и с надлежащим качеством.

3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны.

Подписи Сторон:

От Производителя:

От Клиента:

ООО «Бифорком Тек»

подпись / _____
ФИО представителя

наименование организации

подпись / _____
ФИО представителя

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.



ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ПРИ ЗАМЕНЕ ОБОРУДОВАНИЯ

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ПРИ ЗАМЕНЕ ОБОРУДОВАНИЯ

№ _____ - 3

г. _____

«__» _____ 20__

полное наименование организации

именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с одной стороны, и ООО «Бифорком Тек», именуемое в дальнейшем «Производитель», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», составили настоящий Акт приема-передачи при замене Оборудования (далее – Акт) о нижеследующем:

1. В соответствии с Заявкой № _____ от «__» _____ 20__ г.:

1.1. **Производитель** передал, а **Клиент** принял следующее Оборудование:

№ п/п	Наименование Оборудования, комплектация	Серийный номер
1.		
2.		

Все указанное Оборудование передано в полном объеме и с надлежащим качеством.

1.2. **Клиент** передал, а **Производитель** принял следующее Оборудование:

№ п/п	Наименование Оборудования, комплектация	Серийный номер
1.		
2.		

Все указанное Оборудование передано в полном объеме.

1.3. Сертификат с заполненной Производителем графой «*Замена Оборудования» (*выбрать нужное*):

1.3.1. Для электронного Сертификата: передан Производителем Клиенту по электронным каналам связи на адрес электронной почты Клиента _____ и принят Клиентом без замечаний;

1.3.2. Для Сертификата на бумажном носителе: передан Производителем Клиенту вместе с Оборудованием по п.п.1.1 Акта и принят Клиентом без замечаний.

2. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны.

Подписи Сторон:

От Производителя:
ООО «Бифорком Тек»

_____/_____
подпись *ФИО представителя*
«__» _____ 20__ г.

От Клиента:

наименование организации
_____/_____
подпись *ФИО представителя*
«__» _____ 20__ г.



ПРИЛОЖЕНИЕ 4

ФОРМА СЕРТИФИКАТА

	СЕРТИФИКАТ
№ _____	
Выдан: _____	Дата выдачи: _____
ИНН _____, КПП _____, ОГРН _____	
адрес местонахождения: _____	
на оказание услуг Технической поддержки Оборудования:	
Наименование: _____	
Артикул: _____	
Серийный номер: _____	
Уровень обслуживания в рамках Технической поддержки: _____	
Срок действия сертификата: _____ с даты Активации Сертификата (Акцепта Оферты)	
Срок активации сертификата: 30 дней с даты выдачи Сертификата	
Порядок и условия оказания услуг Технической поддержки определяются Офертой на оказание услуг Технической поддержки ООО «Бифорком Тек» на основании Сертификата, опубликованной в сети Интернет по ссылке https://support.b4com.tech	
Сертификат выдан: ООО «Бифорком Тек», ИНН 7728313442, ОГРН 1157746861711	
Генеральный директор ООО «Бифорком Тек» _____ С.Н. Галенко	

***Замена Оборудования:**

Наименование: _____

Артикул: _____

Серийный номер: _____

Замена утверждена: дата: _____

Генеральный директор ООО «Бифорком Тек»
С.Н. Галенко

*подлежит заполнению и утверждению в случае замены Оборудования по Сертификату