

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АМНЕЗИЯ» (ООО «Амнезия»)
ИНН 6700046940, КПП 670001001, ОГРН 1266700006088
214000, Российская Федерация, Смоленская обл., г. Смоленск, ул. Розы Люксембург, д. 2
Р/с 40702810008710001417 в Орловском отделении № 8595 ПАО Сбербанк
БИК 045402601, корр. счёт 30101810300000000601, ИНН банка 7707083893, КПП банка 325702001
E-mail: info@amnesia24.ru

ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Приложение к публичной оферте ООО «Амнезия»

1. ООО «Амнезия» оказывает услуги дистанционно (удалённо) на всей территории Российской Федерации, а также с выездом специалиста в г. Севастополе в рамках услуги «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Рабочая станция», «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Сервер», «Абонентское обслуживание вычислительной техники» либо в рамках услуги, включающей словосочетание «Абонентское обслуживание». Удалённая техподдержка, так же как и любые работы с оборудованием, осуществляются без ограничений.
2. Что входит в услуги «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Рабочая станция», «Абонентское обслуживание вычислительной техники ПЭВМ Сервер» либо «Абонентское обслуживание вычислительной техники»:
 - а. Установка и настройка оборудования. Рекомендации по выбору оборудования, установка, подключение и настройка.
 - б. Модернизация и профилактика оборудования. Модернизация устаревшего аппаратного оборудования (компьютеров, серверов), а также сетевого оборудования. Профилактика аппаратного оборудования (компьютеров, серверов).
 - в. Установка программного обеспечения на компьютерах Заказчика. Рекомендации по приобретению нового программного обеспечения, приобретение нового программного обеспечения, установка, настройка. Настройка специализированного программного обеспечения Заказчика.
 - г. Устранение неполадок и сбоев в работе оборудования и программного обеспечения. При возникновении критических ситуаций — срочное исправление неполадок и сбоев в работе оборудования и программного обеспечения Заказчика.
 - д. Обеспечение антивирусной безопасности в локальной сети. Установка, настройка и своевременное обновление антивирусных программ. Определение «узких» мест, реакция на критические события.
 - е. Обеспечение работоспособности локальной сети и сети интернет. Установка и настройка оборудования и программного обеспечения, необходимого для функционирования локальной сети, создание новых рабочих мест (если это не требует прохождения стен и перекрытий или установки коробов). Рекомендации по подбору провайдера, устранение проблем с отправкой и получением электронной почты (если почта не является компетенцией провайдера).
 - ж. Мониторинг инфраструктуры. Автоматизированная система контроля состояния элементов ИТ-инфраструктуры. Оперативное решение в случае возникновения ошибки или тенденции к ней.
- з. Консультация с техническим специалистом по телефону. Консультации с техническим специалистом по телефону, самостоятельное устранение неисправности

под руководством специалиста.

и. Удалённая поддержка пользователей. Оперативное решение компьютерных проблем посредством удалённого доступа.

к. Выезд к заказчику. Оперативный выезд специалиста к заказчику (г. Севастополь) при невозможности решения проблем посредством удалённого доступа.

л. Подменный фонд. Предоставление подменного оборудования на время ремонта техники Заказчика (при условии ремонта в нашей компании).

м. Взаимодействие с ИТ-подрядчиками. Контроль выполнения работ, решение организационных вопросов; помощь в закупке, доставке вычислительной техники и ПО; решение вопросов с гарантийным и постгарантийным обслуживанием.

3. Исполнитель обязуется принять в работу обращение, поступившее от Заказчика, не позднее 2-х часов с момента поступления, если обращение является критически важным для бизнеса Заказчика при использовании услуги, включающей словосочетание «Абонентское обслуживание», если иное не указано в акте выполненных работ.

4. Время оказания услуг с 8:30 до 17:30 в рабочие дни, если иное не указано в акте выполненных работ.

5. Приём заявок осуществляется посредством телефонной связи по номерам телефонов Исполнителя или направления заявки на адрес электронной почты Исполнителя. В случае установки на сервер (сервера) либо ПК Заказчика системы мониторинга, осуществляющей диагностику параметров клиентского оборудования, автоматические оповещения данной системы приравниваются к заявкам Заказчика на оказание услуг. Заказчик даёт согласие на выполнение таких заявок Исполнителем без дополнительного согласования, если не требуется приобретение комплектующих и (или) остановка работы сервисов. Количество заявок в месяц не ограничено. Основной способ решения неисправностей — удалённый. В случае невозможности решить проблему удалённо специалист выезжает в офис Заказчика (г. Севастополь). Возможно любое количество внеурочной работы с почасовой оплатой.

6. Все работы, связанные с обслуживанием, вводом в эксплуатацию, ремонтом и заменой компьютерного, серверного и сетевого оборудования, установка нового или удаление существующего программного обеспечения Заказчика производятся исключительно сотрудниками ООО «Амнезия» либо по согласованию с ними.

7. ООО «Амнезия» хранит в единоличном пользовании административные пароли.

8. При наличии производственной необходимости ООО «Амнезия» может предоставить права администратора на конкретные ресурсы.

9. При необходимости изменения конфигурации или приобретения нового компьютерного, серверного, сетевого или иного оборудования, а также программного обеспечения ООО «Амнезия» рекомендует согласовывать конфигурацию, состав и техническую возможность.

10. В целях предотвращения потери информации или иных негативных последствий ООО «Амнезия» настоятельно рекомендует своевременно оповещать о кадровых изменениях в штате Заказчика.

11. ООО «Амнезия» убедительно рекомендует Заказчику использовать пароли с использованием букв разного регистра (A, a, B, b, C, c, D, d...), десятичных цифр (от 0 до 9), специальных символов (!,.,«'»,:[]{} и т.д.), с минимальным размером 22 символа.

12. Резервное копирование: ООО «Амнезия» самостоятельно устанавливает регламент

проведения резервного копирования (бэкап) системных разделов серверов и активного сетевого оборудования. Резервное копирование рабочих станций не производится. Заказчик вправе инициировать дополнительную настройку резервирования данных, оформив заявку.

13. Все работы, которые не входят в абонентское обслуживание техники (обслуживание компьютеров, обслуживание серверов, камер и т.д.), тарифицируются отдельно с почасовой оплатой, а также оплатой за сложность. При выполнении работ во внерабочее время — по согласованию, но не менее чем по двойной ставке.