

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет техническое обслуживание ENTERPRISE оборудования по Гарантийной поддержке в соответствии с уровнем сервиса, приведенным ниже.

Уровень оказываемого сервиса.

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов осуществляется Alcatel по телефонам: +7 (495) 937-09-00 и электронной почте esd.support@alcatel-lucent.com
2.	Технические консультации	Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности поддерживаемого оборудования, проведению диагностики после сбоев.
3.	Время предоставления услуг	С 9.00 -18.00 в официальные рабочие дни
4.	Время реакции*	Непосредственная передача заявки на обслуживание с ответным звонком в течение суток после регистрации заявки.
5.	Гарантийный период	1 год на оборудование
6.	Дистанционная диагностика проблем	<p>После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста Alcatel, для поиска проблемы с оборудованием может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом Alcatel с помощью опроса специалистов ЗАКАЗЧИКА по телефону и/или обмена с ними сообщениями по электронной почте, либо других доступных методов, позволяющих упростить дистанционное решение проблемы. При получении соответствующего запроса ЗАКАЗЧИК должен помочь специалистам Alcatel в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставить всю информацию, необходимую Alcatel для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки. • Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы. • Выполнить другие разумные действия, которые помогут специалистам Alcatel идентифицировать проблему.
9.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	https://service.esd.alcatel-lucent.com/portal/page/portal/EService/customer_support

* Под временем реакции подразумевается временной интервал, в течение которого заявка на обслуживание будет рассмотрена и представителем Alcatel будет сделан ответный звонок для определения технических подробностей.

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки Alcatel;
- Прием запросов осуществляется 10:00 до 18:00 по Московскому времени в рабочие дни;
- Обслуживание осуществляется:
 - по телефону +7 (495) 937-09-00;
 - по эл. почте esd.support@alcatel-lucent.com