

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку Оборудования в рамках стандартной гарантии 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 Cisco по телефонам: 8(495)747-3322 или 8(495)960-2222 (для всех регионов России, многоканальный, круглосуточный), +32 2 704 5555 (многоканальный в Европе, круглосуточный) и электронной почте tac@cisco.com. |
| 2. | Технические консультации | Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности поддерживаемых оборудования и ПО, проведению диагностики после сбоев. |
| 3.. | Время предоставления услуг | По рабочим дням с 9:00 до 18:00 ч. по московскому времени (9x5). |
| 4. | Время реакции* | Ответный звонок не позднее, чем на следующий рабочий день после регистрации заявки |
| 5. | Дистанционная диагностика проблем | <p>После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста Cisco, для поиска проблемы с оборудованием и/или ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом Cisco 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 Cisco в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставить всю информацию, необходимую Cisco 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 Cisco идентифицировать проблему. |
| 8. | Замена неисправного оборудования (части оборудования) | Если в результате дистанционной диагностики специалист Cisco определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то Cisco предоставляет ЗАКАЗЧИКУ необходимую часть оборудования для устранения неисправности. Доставка оборудования (части оборудования) к ЗАКАЗЧИКУ и от ЗАКАЗЧИКА осуществляется за счет Cisco. Отправка оборудования (части оборудования) Заказчику взамен неисправного осуществляется не позднее, чем на следующий рабочий день со склада |

| | | |
|-----|--|---|
| | | производителя. |
| 11. | Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя | Предоставляется к базе знаний ССО (Cisco Connection Online), http://www.cisco.com/ по запросу |

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

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

Услуги оказываются на основе заявок от ЗАКАЗЧИКА, направленных в центр технической поддержки Cisco любым из указанных способов:

- При помощи веб-интерфейса, заполнив форму по ссылке: http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/case_tools/caseOpen.pl
- При помощи электронной почты: <mailto:tac@cisco.com>
- При помощи звонка по телефону с использованием одного из следующих номеров доступа:
Европа: +32 2 704 5555
Москва: 747-3322 или 960-2222

При обращении в центр технической поддержки инженер Заказчика должен иметь следующую информацию:

- Номер контракта SMARTnet – **XXXXXXXX** (в случае его наличия)
- Парт-номер устройства/модуля
- Серийный номер устройства/модуля
- Краткое описание проблемы

При обращении в центр технической поддержки инженер ЗАКАЗЧИКА сам назначает ей один из четырех приоритетов. Впоследствии приоритет может быть изменен как в сторону повышения, так и в сторону понижения по согласованию с инженером ЗАКАЗЧИКА. В результате обращения в Cisco TAC проблеме присваивается номер, после чего она передается одному из инженеров центра технической поддержки, который ведет работу над проблемой вплоть до ее решения. Проблема закрывается с согласия инженера ЗАКАЗЧИКА.

Получение информации о текущем состоянии проблемы и ходом ее решения возможно через веб-интерфейс по следующей ссылке:

http://www.cisco.com/cgi-bin/case-tool/case_query.pl