

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 сервисным центром HDS ( <b>HDS Global Support Centre</b> ) по телефонам +7 (858) 547-4526 (многоканальный, круглосуточный) и с электронного портала <a href="http://portal.hds.com">http://portal.hds.com</a>
3.	Время предоставления услуг	По рабочим дням с 9:00 до 18:00 ч. по московскому времени (9x5).
5.	Дистанционная диагностика проблем	<p>После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста HDS, для поиска проблемы с оборудованием и/или ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом HDS 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 HDS в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить всю информацию, необходимую HDS для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки.</li> <li>• Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы.</li> <li>• Выполнить другие разумные действия, которые помогут специалистам HDS идентифицировать проблему.</li> </ul>
8.	Замена неисправного оборудования (части оборудования)	Если в результате дистанционной диагностики специалист HDS определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то HDS предоставляет ЗАКАЗЧИКУ необходимую часть оборудования для устранения неисправности. Доставка оборудования (части оборудования) от ЗАКАЗЧИКА в сервисный центр HDS и обратно осуществляется за счет ЗАКАЗЧИКА. Время доставки оборудования (части оборудования) взамен неисправного на склад HDS составляет не более 60-ти дней.
11.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	Предоставляется к базе знаний Hitachi Data Systems PartnerXchange

## **Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ**

### **Порядок приема заявок**

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется Центром технической поддержки HDS (HDS Global Support Centre);
- Прием запросов осуществляется 10:00 до 18:00 по Московскому времени в рабочие дни;
- Обслуживание осуществляется:
  - по телефону +7 (858) 547-4526 (многоканальный круглосуточный);
  - на сайте <http://portal.hds.com> - техническая поддержка on-line.