

ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет поддержку Программного Обеспечения по программе «Гарантия» в соответствии с уровнем сервиса, приведенным ниже.

Уровень оказываемого сервиса.

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов на русском языке осуществляется компанией Citrix по телефону +7-495-514-0152 (многоканальный, круглосуточный), а также на сайте: http://www.citrix.com
2.	Технические консультации	Предоставление консультационной помощи по телефону и электронной почте по вопросам установки и эксплуатации Программного обеспечения, включая идентификацию ошибок в работе Программного обеспечения и выработку решений по их устранению. Консультационная помощь предоставляется для разрешения проблем, которые могут быть воспроизведены в поддерживаемых на текущий момент версиях Программного обеспечения, и при условии, что Программное обеспечение не изменялись ЗАКАЗЧИКОМ и эксплуатируются на соответствующей программно-аппаратной платформе.
3.	Время предоставления услуг	Круглосуточно, включая рабочие и праздничные дни (24x7).
4.	Дистанционная диагностика проблем	После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста компании Citrix, для поиска проблемы с ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика ошибок. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом компании Citrix 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 компании Citrix в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее: <ul style="list-style-type: none"> • Предоставить всю информацию, необходимую специалисту компании Citrix 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 компании Citrix идентифицировать проблему.
5.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям	Предоставление обновленных версий Программного обеспечения при условии распространения компанией Citrix требуемых версий Программ на территории России.
6.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	Предоставление авторизованного доступа к электронной информационной системе технической поддержки Citrix в сети Internet (служба "Citrix GoToAssist", по адресу http://www.citrix.com).

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки Citrix;
- Прием запросов осуществляется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни;
- Обслуживание осуществляется:
 - по телефону: +7-495-514-0152,
 - Web:<http://www.citrix.com/lang/English/publicindex.asp?destURL=%2FEnglish%2Fmycitrix%2FappContext.asp%3FToolboxId%3D131>