

ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет поддержку Программного Обеспечения по программе Стандарт 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 компанией Майкрософт по телефону +7 495 916-71-71 (Москва); 8 800 200-80-01 (бесплатный федеральный номер) и по электронной почте: <a href="mailto:Russia@microsoft.com">Russia@microsoft.com</a>
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	Сервисное обслуживание с 8 до 20 часов по московскому времени в будние дни.
4.	Время реакции*	Время ответа на электронное сообщение: 24 часа с момента получения.
5.	Дистанционная диагностика проблем	<p>После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста компании Майкрософт, для поиска проблемы с ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика ошибок. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом компании Майкрософт 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 Майкрософт в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить всю информацию, необходимую специалисту компании Майкрософт 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 компании Майкрософт идентифицировать проблему.</li> </ul>

6.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям	<a href="http://www.microsoft.com/ru-ru/download/default.aspx">http://www.microsoft.com/ru-ru/download/default.aspx</a>
----	---------------------------------------	---

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

## Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

### Порядок приема заявок

- Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки Майкрософт;
- Прием запросов осуществляется по рабочим дням с 8:00 до 20:00 ч. по московскому времени;
- Обслуживание осуществляется:
  - Обслуживание осуществляется по телефонам: **+7 495 916-71-71** (Москва); **8 800 200-80-01** (бесплатный федеральный номер);
  - эл. почте: [Russia@microsoft.com](mailto:Russia@microsoft.com).