

ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет поддержку Программного Обеспечения Symantec по программе Symantec Essential Support 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 Symantec по телефону +7 495 6412291, по электронной почте: semea@symantec.com или через веб интерфейс сайта https://mysupport.symantec.com/index.html - рекомендуется для сокращения времени ожидания при открытии Запросов, возможного при обращении через телефон. Уровень сервиса в данном случае полностью соответствует установленному Контрактом.	
2.	Технические консультации	Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности поддерживаемого ПО, проведению диагностики после сбоев.	
3.	Рабочее время	Ежедневно 24 часа в сутки	
4.	Допустимое время регистрации запроса (телефон)	До 30 минут	
4.	Время реакции*	1 уровень серьезности	<p>Ответный звонок или перевод звонка в течение 30 минут после регистрации заявки</p> <p>Объективное время восстановления сервиса до 8 рабочих часов</p> <p>Объективное время предоставления решения до 8 рабочих дней</p>
		2 уровень серьезности	<p>Ответный звонок или перевод звонка в течение 2 часов после регистрации заявки</p> <p>Объективное время предоставления решения до 10 рабочих дней</p>
		3 уровень серьезности	<p>Ответный звонок или перевод звонка в течение 24 часов в рабочие дни после регистрации заявки</p> <p>Объективное время предоставления решения до 20 рабочих дней или со следующим обновлением продукта</p>
		4 уровень серьезности	<p>Ответный звонок на следующий рабочий день после регистрации заявки</p> <p>Объективное время предоставления решения со следующим обновлением продукта</p>
5.	Максимальное количество авторизованных пользователей для	6	

	открытия запросов	
6.	Доступ к апгрэйдам, обновлениям**	Получение доступа к новым версиям: Для получения уведомлений о выходе новых версий и возможности их использования в период действия Технической поддержки, необходима ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ регистрация Серийный номеров продуктов (SERIAL No) на сайте: https://licensing.symantec.com/ .
7.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	База Знаний Технической поддержки(английский язык): http://www.symantec.com/business/support/knowledge_base_sli.jsp?pid= Технический Форум по продуктам(английский язык): https://forums.symantec.com/syment/ Российский Форум Symantec: http://www.anti-malware.ru/forum/index.php?showforum=24

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

** Доступ к Технической Поддержке, а также к новым версиям продуктов возможен только при регулярном продлении Контрактов на поддержку.

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

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

1. Для экономии времени на ожидании дозвола рекомендуется обращение через Интернет систему **MySupport**: язык - **Английский**, по запросу специалист может связаться с вами на русском языке, может потребовать больше времени. Общение ведется по электронной почте, при необходимости специалист свяжется с вами по телефону. Данный способ допускается только для решения проблем уровня серьезности от **4** до **2**.

2. В экстренных ситуациях рекомендуется обращение по телефону: **+7 495 6412291**(звонок из Москвы – бесплатный), далее – Тональный режим (*):

Цифра 1 – *Техническая поддержка*, язык – Русский, при звонке необходимо знать: Support Contact ID/Support ID, полное название продукта и его версию, критичность проблемы от 4 до 1 баллов, дальнейшее общение идет по электронной почте или по телефону на русском или английском языке в зависимости от сложности проблемы и доступности инженеров. Данный способ обязателен для решения проблем уровня серьезности от 2 до 1.

Цифра 2 – *Поддержка Лицензий*, язык – Английский, при звонке необходимо знать: полное название продукта, название компании как в Лицензии, CERTIFICATE NO, SALES ORDER NO, дальнейшее общение идет по электронной почте на английском языке.

Цифра 3 – Поддержка Norton, язык – Русский, при звонке необходимо знать: полное название продукта и его версию, серийный номер.

3. Обращение по электронной почте semea@symantec.com:

При обращении необходимо указать следующие атрибуты из Лицензионного сертификата:

CONTACT ID

CERTIFICATE NO: (Выглядит как 12345678-1234567);

SALES ORDER NO: (Выглядит как 12345678);

SERIAL NO: (Выглядит как M1234567890) для каждого продукта;

SUPPORT IDENTIFIER: (Выглядит как 1234-5678-1234) для каждого продукта.

Или приложить к письму сам Лицензионный Сертификат.

Если необходимо добавление, правка или замена контакта Технической поддержки дополнительно предоставить:

Полную информацию о новом контактном лице: ФИО, адрес эл. почты, адрес, название и телефон компании.

Описание приоритетов заявок

Заявки оформляются согласно уровням серьезности, указанным в Таблице № 1, для которых предусмотрено различное время реакции службы технической поддержки компании Symantec на заявку.

Таблица № 1. Описание приоритетов заявок.

№	Уровень серьезности	Описание
1.	1 уровень серьезности	Ошибка в продукте, приводящая к отказам систем и приложений, способная нанести урон бизнесу и не имеющая никакого временного решения.
2.	2 уровень серьезности	Проблема в продукте, приводящая к большой потере функциональности, а также снижающая производительность бизнеса.
3.	3 уровень серьезности	Проблема в продукте, которая отчасти затрагивает бизнес компании.
4.	4 уровень серьезности	Вопросы или ошибки в продукте или документации никак не влияющие на бизнес компании.