

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку Программного Обеспечения 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 на русском языке осуществляется ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ по телефону +7-495-988-2911 (многоканальный), а также на сайте: http://esupport.trendmicro.com/srf/srfmain.aspx
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	По рабочим дням с 11:00 до 20:00 ч. по московскому времени (9x5).
4.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям	Предоставление обновленных версий Программного обеспечения при условии распространения компанией Trend Micro требуемых версий Программ на территории России.

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки Trend Micro;
- Прием запросов осуществляется по рабочим дням с 11:00 до 20:00 ч. по московскому времени;
- Обслуживание осуществляется:
 - Обслуживание осуществляется по телефонам: +7-495-988-2911,
 - Web: <http://esupport.trendmicro.com/srf/srfmain.aspx>