

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку продуктов в рамках стандартной гарантии Check Point Collaborative Enterprise Support Standart в соответствии с уровнем сервиса, приведенным в Таблице №1

**Таблица №1. Уровень оказываемого сервиса.**

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	<a href="https://supportcenter.checkpoint.com/supportcenter/portal?eventSubmit_doHome">https://supportcenter.checkpoint.com/supportcenter/portal?eventSubmit_doHome</a>
2.	Технические консультации	Технические консультации по телефону или электронной почте со специалистами Сервисного Центра по восстановлению работоспособности обслуживаемого программного обеспечения. Сообщения об обнаруженных проблемах функционирования ПО, обнаружения несоответствий в документации свойствам ПО принимаются круглосуточно, 7 дней в неделю.
3.	Время предоставления услуг	Круглосуточно, включая рабочие и праздничные дни (24x7) для приоритета 1; По рабочим дням с 9:00 до 18:00 ч. по московскому времени (9x5) для приоритета 2 и 3.
4.	Дистанционная диагностика проблем	После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ, для поиска проблемы с ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика ошибок. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом ИСПОЛНИТЕЛЯ 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 ИСПОЛНИТЕЛЯ в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить всю информацию, необходимую ИСПОЛНИТЕЛЮ 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 ИСПОЛНИТЕЛЯ идентифицировать проблему.</li> </ul>
5.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям	Предоставление обновленных версий Программного обеспечения при условии распространения компанией Check Point требуемых версий Программ на территории России.

## Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

### Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов Конечного пользователя на оказание Технической поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки первой линии;
- Прием запросов осуществляется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни;

#### **Описание приоритетов заявок**

Заявки оформляются согласно уровням приоритетов, указанным в Таблице № 2, для которых предусмотрено различное время реакции службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ на заявку.

**Таблица № 2. Описание приоритетов заявок.**

<b>№</b>	<b>Приоритет</b>	<b>Описание</b>
1.	Приоритет 1 (Критичный)	Остановка или полная неработоспособность инфраструктуры или критического компонента, серьезное повреждение бизнес-процессов заказчика (выход из строя всего оборудования, потеря данных).
2.	Приоритет 2 (Высокий)	Проблема имеет значительное воздействие на инфраструктуру (основная функциональность оборудования доступна не полностью, производительность значительно снижена по сравнению с нормальной).
3.	Приоритет 3 (Низкий)	Проблема с незначительным воздействием на общую функциональность и производительность инфраструктуры (основная функциональность оборудования сохранена; консультационные вопросы; вопросы по обслуживанию ПО и профилактическое обслуживание). Допустимы некоторые задержки с устранением сбоя.