

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку Оборудования в рамках стандартной гарантии APC в соответствии с уровнем сервиса, приведенным ниже.

Таблица №1. Уровень оказываемого сервиса.

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Сроки предоставления гарантий	Срок гарантии производителя на продукцию APC –заложен в его серийном номере и определяется на сайте производителя: http://www.apc.com/site/support/index.cfm/warranty-services/ups-factory-warranty-status/index.cfm
2.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов осуществляется APC по телефону 8 800 200-64-46 (звонок по России бесплатный) или +7 495 777-99-88
3..	Время предоставления услуг	По рабочим дням с 10:00 до 18:30 ч. по московскому времени (9x5).
4.	Дистанционная диагностика проблем	<p>После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста APC, для поиска проблемы с оборудованием может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом APC 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 APC в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставить всю информацию, необходимую APC 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 APC идентифицировать проблему.
5.	Замена неисправного оборудования (части оборудования)***	<p>Если в результате дистанционной диагностики специалист APC определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то APC предоставляет ЗАКАЗЧИКУ номер RMA (Return Material Authorization), предъявляемый в ближайшем Сервисном Центре или на складе замены. ЗАКАЗЧИК самостоятельно, доставляет неисправное устройство в ближайший Сервисный Центр или на склад для замены.</p> <p>Доставка отремонтированного устройства из ближайшего Сервисного Центра или со склада для замены производится также силами ЗАКАЗЧИКА, после предварительного звонка по телефону.</p>

6.	Сроки проведения гарантийного ремонта:	<p>Не более 2 рабочих дней после сдачи устройства в ремонт, при условии наличия необходимых комплектующих на складе Сервисного Центра.</p> <p>В случае отсутствия необходимых комплектующих на складе Сервисного Центра, не более 2 рабочих дней с момента получения необходимых комплектующих на склад Сервисного центра, но не более двух месяцев</p>
7.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям и базе знаний производителя	<p>Ограниченный доступ http://www.apc.com/tools/download/index.cfm</p>

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром поддержки клиентов APC;
- Прием запросов осуществляется 10:00 до 18:30 по Московскому времени в рабочие дни;
- Обслуживание осуществляется:
 - по телефону 8 800 200-64-46 (бесплатный звонок со стационарных телефонов);
 - по телефону в Москве (495) 777-99-88;
 - на сайте <http://www.apc.com/site/support/>