

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 СА по телефону +7 (495) 926 2736 / +7 (495) 926 2736 (многоканальный, круглосуточный), а также на сайте: http://www.ca.com/us/Support/Contact-and-Resources/Contact-Us.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	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 Сервисного центра СА, для поиска проблемы с ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика ошибок. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом СА 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 СА в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее: <ul style="list-style-type: none"> • Предоставить всю информацию, необходимую 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 идентифицировать проблему.
5.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям	Предоставление обновленных версий Программного обеспечения при условии распространения компанией СА требуемых версий Программ на территории России.
6.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	Предоставление авторизованного доступа к электронной информационной системе технической поддержки СА в сети Internet (служба " CA Support Online", по адресу http://support.ca.com).

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки СА;
- Прием запросов осуществляется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни;
- Обслуживание осуществляется:
 - по телефонам: +7 (495) 926 2736 / +7 (495) 926 2736;
 - Web: <http://www.ca.com/us/Support/Contact-and-Resources/Contact-Us.aspx>.

Описание приоритетов заявок

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

Таблица № 1. Описание приоритетов заявок.

№	Приоритет	Описание
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.