

ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет поддержку и техническое обслуживание Оборудования по программе «Гарантия» 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 компанией Citrix по телефону +7-495-514-0152 (многоканальный, круглосуточный), а также на сайте: http://www.citrix.com
2.	Время предоставления услуг	В рабочие время по рабочим дням (8x5).
3.	Дистанционная диагностика проблем	После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста компании Citrix, для поиска проблемы с оборудованием может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом компании Citrix 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 компании Citrix в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее: <ul style="list-style-type: none"> • Предоставить всю информацию, необходимую специалисту компании Citrix 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 компании Citrix идентифицировать проблему.
4.	Замена неисправного оборудования (части оборудования)	Если в результате дистанционной диагностики специалист компании Citrix определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то компания Citrix предоставляет ЗАКАЗЧИКУ необходимую часть оборудования для устранения неисправности. Доставка оборудования (части оборудования) к ЗАКАЗЧИКУ и от ЗАКАЗЧИКА осуществляется за счет компании Citrix.
5.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям	Не предоставляется
6.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	Предоставление авторизованного доступа к электронной информационной системе технической поддержки Citrix в сети Internet (служба "Citrix GoToAssist", по адресу http://www.citrix.com).

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки Citrix;
- Прием запросов осуществляется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни;
- Обслуживание осуществляется:
 - по телефону: +7-495-514-0152,
 - Web:<http://www.citrix.com/lang/English/publicindex.asp?destURL=%2FEnglish%2Fmycitrix%2FappContext.asp%3FToolboxId%3D131>