

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку Программного Обеспечения и техническое обслуживание Оборудования по программе «Расширенная 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 осуществляется Huawei следующими способами: <ul style="list-style-type: none"> • +7-800-1008883, +7-383-328-00-63 • CISEnterprise_TAC@huawei.com
2.	Технические консультации	Консультации включают проведение дистанционной диагностики после сбоев и рекомендации по дальнейшим действиям. Так же предоставляются конкретные решения проблем.
3.	Время предоставления услуг	«Горячая линия» - 24x7. Сервисное обслуживание по рабочим дням с 9:00 до 18:00.
4.	Время реакции*	Ответный звонок/письмо в течение 1 рабочего дня, после регистрации запроса.
5.	Дистанционная диагностика проблем	После регистрации запроса ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста Huawei, для поиска проблемы с оборудованием и/или ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом Huawei 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 Huawei в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее: <ul style="list-style-type: none"> • Предоставить всю информацию, необходимую Huawei 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 Huawei идентифицировать проблему. Время необходимое для анализа диагностической информации – ориентировочно 2 дня, в зависимости от сложности проблемы.
6.	Прибытие специалиста на сайт ЗАКАЗЧИКА**	Выезд инженера с деталью на площадку в течение 4-х часов (если деталь есть на складе Huawei), только на территории Москвы.

7.	Замена и доставка неисправного/исправного оборудования (части оборудования)	Если в результате дистанционной диагностики специалист Huawei определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то Huawei предоставляет ЗАКАЗЧИКУ необходимую часть оборудования для устранения неисправности взамен на неисправную деталь ЗАКАЗЧИКА. Доставка неисправного оборудования (части оборудования) от ЗАКАЗЧИКА до ближайшего представительства провайдера логистических услуг осуществляется за счет Заказчика. Доставка исправного оборудования от Huawei до площадки ЗАКАЗЧИКА осуществляется за счёт Huawei. Время поставки исправного оборудования (части оборудования) взамен неисправного зависит от наличия и времени поставки данного оборудования на складе производителя. Время поставки - 60 календарных дней, с момента получения провайдером логистических услуг неисправного оборудования (части оборудования) от ЗАКАЗЧИКА.
8.	Поддержка на объекте заказчика	Не предусмотрено. При необходимости обсуждается дополнительно.
9.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям	http://support.huawei.com
10.	Регистрация и контроль процесса обработки сервисных запросов	http://icare.huawei.com

* Под временем реакции подразумевается временной интервал, в течение которого заявка на обслуживание будет рассмотрена и представителем Huawei будет сделан ответный звонок для определения технических подробностей.

** Время прибытия специалиста отсчитывается с момента принятия решения о необходимости выезда. Решение может быть принято только в случае необходимости такого выезда и только после предоставления полной диагностической информации со стороны ЗАКАЗЧИКА.

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки Huawei;
- Прием запросов осуществляется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни;
- Обслуживание осуществляется:
 - по телефонам: +7-800-1008883 или +7-383-328-00-63
 - через электронную почту: CISEnterprise_TAC@huawei.com.