

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку Программного Обеспечения VMware по программе VMware Basic Support 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 VMware по телефонам 810 800 24381044 или +7 495 2122998 и через веб интерфейс сайта https://my.vmware.com/web/vmware/	
2.	Технические консультации	Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности поддерживаемого ПО, проведению диагностики после сбоев.	
3.	Рабочее время	По рабочим дням с 10:00 до 22:00 по московскому времени (13x5)	
4.	Время реакции*	Приоритет 1 (Критичный)	Ответный звонок в течение 4 часов после регистрации заявки в рабочие дни;
		Приоритет 2 (Высокий)	Ответный звонок в течение 8 часов после регистрации заявки в рабочие дни;
		Приоритет 3 (Низкий)	Ответный звонок не позднее, чем через 12 часов после регистрации заявки в рабочие дни
5.	Максимальное количество авторизованных пользователей для открытия запросов	4	
6.	Доступ к апгрэйдам**	Предоставляется	
7.	Доступ к обновлениям**	Предоставляется	
8.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	Предоставление авторизованного доступа к электронной системе технической поддержки VMware, по адресу http://kb.vmware.com/selfservice/microsites/microsite.do	

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

** Доступ к обновлениям и апгрэйдам не предусмотрен для SUSE Linux Enterprise Server (SLES) for VMware.

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки VMware;

- Прием запросов осуществляется по рабочим дням с 10:00 до 22:00 по московскому времени;
- Обслуживание осуществляется:
 - по телефонам 810 800 24381044 или +7 495 2122998
 - и через веб интерфейс сайта <https://my.vmware.com/web/vmware/>

Описание приоритетов заявок

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

Таблица № 2. Описание приоритетов заявок.

№	Приоритет	Описание
1.	Приоритет 1 (Критичный)	<p>Означает, что производственный сервер или основные системы не работают и временные решения недоступны</p> <ul style="list-style-type: none"> • Существует значительный риск потери или повреждения всех важных данных или существенной их части. • Произошло значительное снижение уровня обслуживания. • Серьезно нарушены бизнес-процессы. • Приоритет 1 означает, что ЗАКАЗЧИКУ необходимо выделить персонал, непрерывно работающий над решением проблемы в рабочие часы, указанные в договоре.
2.	Приоритет 2 (Высокий)	<p>Означает, что работоспособность основных систем серьезно пострадала</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа с некоторыми ограничениями возможна, но производительность в долгосрочной перспективе может значительно снизиться. • Под угрозой находятся сроки завершения важного этапа работ. Оказано отрицательное влияние на текущие и поэтапные установки. • Имеется временное решение.
3.	Приоритет 3 (Низкий)	<p>Означает не слишком заметную потерю работоспособности ПО</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа нескольких компонентов ухудшилась, однако пользователи могут продолжить использование программного обеспечения. • Важные этапы первоначальной установки почти не подвержены опасности.