

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку продуктов в рамках стандартной гарантии Brocade в соответствии с уровнем сервиса, приведенным в Таблице №1

**Таблица №1. Уровень оказываемого сервиса.**

| №  | Наименование  | Значение / описание / условие  |
|----|---|--|
| 1. | Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание. | + 7 495 937 83 19  |
| 2. | Технические консультации                                | Технические консультации по телефону или электронной почте со специалистами Сервисного Центра по восстановлению работоспособности обслуживаемого программного обеспечения. Сообщения об обнаруженных проблемах функционирования ПО, обнаружения несоответствий в документации свойствам ПО принимаются круглосуточно, 7 дней в неделю.   |
| 3. | Время предоставления услуг                              | Круглосуточно, включая рабочие и праздничные дни (24x7) для приоритета 1;<br>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 ИСПОЛНИТЕЛЯ, для поиска проблемы с ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика ошибок. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом ИСПОЛНИТЕЛЯ 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 ИСПОЛНИТЕЛЯ в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить всю информацию, необходимую ИСПОЛНИТЕЛЮ для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки.</li> <li>• Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы.</li> <li>• Выполнить другие разумные действия, которые помогут специалистам ИСПОЛНИТЕЛЯ идентифицировать проблему.</li> </ul> |
| 5. | Доступ к патчам, релизам, обновлениям                   | Предоставление обновленных версий Программного обеспечения при условии распространения компанией Brocade требуемых версий Программ на территории России.   |

## Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

### Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов Конечного пользователя на оказание Технической поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки первой линии + 7 495 937 83 19;
- Прием запросов осуществляется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни;

#### **Описание приоритетов заявок**

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

**Таблица № 2. Описание приоритетов заявок.**

| <b>№</b> | <b>Приоритет</b>           | <b>Описание</b>   |
|----------|----------------------------|---|
| 1.       | Приоритет 1<br>(Критичный) | Остановка или полная неработоспособность инфраструктуры или критического компонента, серьезное повреждение бизнес-процессов заказчика (выход из строя всего оборудования, потеря данных).   |
| 2.       | Приоритет 2<br>(Высокий)   | Проблема имеет значительное воздействие на инфраструктуру (основная функциональность оборудования доступна не полностью, производительность значительно снижена по сравнению с нормальной).   |
| 3.       | Приоритет 3<br>(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. |