

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку Программного Обеспечения и техническое обслуживание Оборудования ЕМС по программе «Расширенная» 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 сервисным центром ЕМС по телефонам +7(495) 785-6622 (многоканальный, круглосуточный), посредством доступа к онлайн поддержке на сайте производителя http://russia.emc.com и электронной почте RMA_ru@emc.com .	
2.	Технические консультации	Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности поддерживаемых оборудования и ПО, проведению диагностики после сбоев.	
3..	Время предоставления услуг	Круглосуточно, включая праздничные и рабочие дня (24x7) для приоритета 1. В рабочие часы (9x5) для приоритетов 1 и 2.	
4.	Время реакции*	Приоритет 1 (Критичный)	Непосредственная передача заявки на обслуживание с ответным звонком в течение 0,5 часа после регистрации заявки;
		Приоритет 2 (Высокий)	Ответный звонок в течение 2 часов после регистрации заявки в рабочие дни;
		Приоритет 3 (Низкий)	Ответный звонок в течение 4 часов после регистрации заявки в рабочие дни;
5.	Дистанционная диагностика проблем	<p>После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста ЕМС, для поиска проблемы с оборудованием и/или ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом ЕМС 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 ЕМС в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставить всю информацию, необходимую ЕМС 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 ЕМС идентифицировать проблему. 	
8.	Замена неисправного оборудования (части оборудования)	Если в результате дистанционной диагностики специалист ЕМС определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то ЕМС предоставляет ЗАКАЗЧИКУ необходимую часть оборудования	

		<p>для устранения неисправности. Доставка оборудования (части оборудования) к ЗАКАЗЧИКУ и от ЗАКАЗЧИКА осуществляется за счет ЗАКАЗЧИКА. Время предоставления оборудования (части оборудования) взамен неисправного составляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - следующий рабочий день для Москвы и Екатеринбурга; - зависит от наличия/ времени поставки данного оборудования на складе EMC на всей территории РФ (кроме Москвы и Екатеринбурга).
9.	Поддержка базового ПО(операционной системы)***	Предоставляется возможность обновления базового программного обеспечения по мере появления новых версий
10.	Поддержка ПО EMC (за исключением базового ПО)	Предоставляется возможность обновления программного обеспечения, не относящегося к базовому, по мере появления новых версий
11.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	Заказчику, зарегистрированному на web-сайте технической поддержке EMC, могут получить доступ к инструментам службы технической поддержки через web-сайт EMC Powerlink (www.powerlink.emc.com) в круглосуточном режиме, без выходных и праздничных дней.

* Под временем реакции подразумевается временной интервал, в течение которого заявка на обслуживание будет рассмотрена и представителем EMC будет сделан ответный звонок для определения технических подробностей
 ***К базовому программному обеспечению относится программное обеспечение, включенное в группу Core Software, согласно положению, о гарантийных обязательствах и технической поддержке компании EMC.

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки EMC;
- Прием запросов осуществляется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни;
- Обслуживание осуществляется:
 - по телефонам: +7(495) 785-6622 (многоканальный, круглосуточный);
 - Web: <http://russia.emc.com>;
 - По электронной почте RMA_ru@emc.com.

Описание приоритетов заявок

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