

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку программного обеспечения и техническое обслуживание оборудования по программе «Juniper Care Core» 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 Juniper по телефону 8-800-700-0314 (многоканальный, круглосуточный, поддержка на английском языке) или через систему регистрации заявок «Case Manager» ( <a href="https://tools.online.juniper.net/cm/index.jsp">https://tools.online.juniper.net/cm/index.jsp</a> ).
2.	Технические консультации	Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности поддерживаемых оборудования и ПО, проведению диагностики после сбоев.
3.	Время предоставления услуг	JTAC (Juniper Technical Assistant Center) - круглосуточно, включая выходные и праздничные дни (24x7).
4.	Время реакции*	Непосредственная передача заявки на обслуживание с ответным звонком в течение 1 часа после регистрации заявки;
5.	Дистанционная диагностика проблем	<p>После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, для поиска проблемы с оборудованием и/или ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом ПРОИЗВОДИТЕЛЯ 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 ПРОИЗВОДИТЕЛЯ в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить всю информацию, необходимую ПРОИЗВОДИТЕЛЯ 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 ПРОИЗВОДИТЕЛЯ идентифицировать проблему.</li> </ul>
6.	Прибытие специалиста и замена на сайте ЗАКАЗЧИКА**	Не предусмотрено.
7.	Доставка исправного и возврат неисправного оборудования (части оборудования)***	<p>Если в результате дистанционной диагностики специалист ПРОИЗВОДИТЕЛЯ определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то ПРОИЗВОДИТЕЛЬ предоставляет ЗАКАЗЧИКУ необходимую часть оборудования для устранения неисправности.</p> <p><b>Доставка</b> оборудования (части оборудования) к ЗАКАЗЧИКУ осуществляется за счет ПРОИЗВОДИТЕЛЯ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отгрузка (shipment) исправного оборудования производится в</li> </ol>

		<p>течение 20 рабочих дней с момента получения неисправного оборудования на склад (дата в квитанции). Количество дней может варьироваться в зависимости от локации Заказчика.</p> <p>2. В случае если ЗАКАЗЧИК указывает собственный адрес доставки (а не адрес логистической компании), то Juniper за свой счет привозит оборудование в Россию (или страну СНГ), растамаживает и доставляет оборудование до двери заказчика. Доставка и таможенная очистка – 21 рабочий день;</p> <p><b>Возврат</b> неисправной части оборудования осуществляется за счет ЗАКАЗЧИКА. Логистик ПРОИЗВОДИТЕЛЯ сообщает точный адрес доставки неисправного оборудования. Неисправное оборудование силами ЗАКАЗЧИКА отправляется на фабрику (склад, в Москве склад «Томилино»). Заказчик должен получить квитанцию, в которой должна быть указана дата доставки неисправного оборудования.</p>
8.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям	Предоставляется доступ к обновлениям программного обеспечения JUNOS, JUNOSe и пр., более полная информация по адресу: <a href="http://www.juniper.net/support/warranty/sw_matrix.html">http://www.juniper.net/support/warranty/sw_matrix.html</a>
9.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	Предоставляется доступ к конфигуратору спецификаций, прайс-листу и другим инструментам (Online Tools): <a href="http://www.juniper.net/customers/support/">http://www.juniper.net/customers/support/</a>

\* Под временем реакции подразумевается временной интервал, в течение которого заявка на обслуживание будет рассмотрена и представителем ИСПОЛНИТЕЛЯ 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.

\*\*\*В случае отказа от организации удаленного доступа, или если не возможна организация доступа по другим причинам, регламентное обслуживание может предоставляться только в ограниченном объеме и заявленный уровень обслуживания не может быть достигнут.

## Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

### Порядок приема заявок

- Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки СА;
- Прием запросов осуществляется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни;
- Обслуживание осуществляется:
  - через систему «Case Manager» (<https://tools.online.juniper.net/cm/index.jsp>.)
  - 8-800-700-0314 (номер для всех регионов России), поддержка на английском языке, (необходимо указать номер сервисного контракта).

После передачи заявки электронным способом, представителю ЗАКАЗЧИКА необходимо позвонить по указанному выше телефону в Juniper Technical Assistant Center для подтверждения получения заявки.