

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет гарантийное обслуживание оборудования в соответствии с уровнем сервиса, приведенным ниже.

### Уровень оказываемого сервиса.

№	Наименование	Значение / описание / условие	
1.	Сроки предоставления гарантий	Гарантия 1 год с момента отгрузки оборудования с завода производителя	
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов осуществляется ИСПОЛНИТЕЛЕМ по телефонам +7(800)-200-08-77 (бесплатный для всех регионов России, многоканальный, круглосуточный), +7(495) 787-08-77 (многоканальный, круглосуточный) и электронной почте support@ot.ru.	
3.	Время предоставления услуг	По рабочим дням с 8:00 до 17:00 ч. по московскому времени (9x5).	
4.	Время реакции*	Приоритет 1 (Критичный)	Непосредственная передача заявки на обслуживание с ответным звонком 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 на следующий рабочий день после регистрации заявки
5.	Дистанционная диагностика проблем	<p>После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ, для поиска проблемы с оборудованием может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. 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:</p> <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>	

6.	Прибытие специалиста на сайт ЗАКАЗЧИКА**	Прибытие инженера в течении 2-х рабочих дней
7.	Ограничения по выездам на сайт	Выезд к Заказчику расположенному более 200км авторизованного технического центра - невозможен
8.	Замена неисправного оборудования (части оборудования)	Если в результате дистанционной диагностики специалист ИСПОЛНИТЕЛЯ определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет ЗАКАЗЧИКУ необходимую часть оборудования для устранения неисправности. Доставка оборудования (части оборудования) к ЗАКАЗЧИКУ и от ЗАКАЗЧИКА осуществляется за счет ИСПОЛНИТЕЛЯ. Время доставки оборудования (части оборудования) взамен неисправного зависит от наличия/ времени поставки данного оборудования на складе производителя.
9.	Поддержка системного ПО	Недоступно
10.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям	Недоступно

## **Процедура заведения заявок ЗАКАЗЧИКОМ**

### **Порядок приема заявок**

Услуги оказываются на основе заявок от ЗАКАЗЧИКА, направленных в центр технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ любым из указанных способов:

- +7 (495) 787-08-77, +7(800)-200-08-77 (бесплатный номер для всех регионов России);
- [support@ot.ru](mailto:support@ot.ru) (электронная почта);
- +7 (495) 787-70-28 (факс).

После передачи заявки электронным способом, представителю ЗАКАЗЧИКА необходимо позвонить по телефону дежурному специалисту ИСПОЛНИТЕЛЯ для подтверждения получения заявки.

Заявка должна содержать следующие сведения об инциденте:

- Название организации и название конечного получателя услуги;
- Номер договора между ИСПОЛНИТЕЛЕМ и ЗАКАЗЧИКОМ;
- Серийный номер системы (для Оборудования);
- Описание инцидента;
- Контактное лицо ЗАКАЗЧИКА – Ф.И.О. представителя ЗАКАЗЧИКА, который обладает всей информацией по инциденту;

- Контактный телефон – телефонный номер, по которому можно связаться контактным лицом ЗАКАЗЧИКА;
- Адрес электронной почты – адрес электронной почты, по которому можно связаться с контактным лицом ЗАКАЗЧИКА.

#### **Описание приоритетов заявок**

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

**Таблица № 1. Описание приоритетов заявок.**

<b>№</b>	<b>Приоритет</b>	<b>Описание</b>
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.