

# Описание гарантийных программ

ФУНКЦИЯ	Basic	SupportPRO	SupportPRO+
Доступность обслуживания	стандартные рабочие дни и часы	стандартные рабочие дни и часы	круглосуточно
Продолжительность обслуживания	3 года	1, 3 или 5 лет	1, 3 или 5 лет
Способ связи	Телефон/web-портал/e-mail		
Количество запросов на поддержку	Не ограничено		
Время реагирования	1 рабочий день	4 рабочих часа	2 часа
Удаленная диагностика и поддержка	да	да	да
Обслуживание Оборудования в авторизованном сервисном центре	да	да	да
Поддержка на месте эксплуатации Оборудования	нет	да	да
Прибытие инженера на место эксплуатации Оборудования***	-	следующий рабочий день	в течение 6 часов
Сроки ремонта***	21 рабочий день	5 рабочих дней	3 дня
Доставка запасных частей для самостоятельной замены*	да	да	да
Базовая поддержка предустановленных операционных систем	нет	да	да
Персональный менеджер	нет	нет	да
Сохранение неисправных носителей**	опциональная услуга		

**Рабочий день** - стандартный восьмичасовой рабочий день с 9.00 по 18.00 по местному времени, с понедельника по пятницу, за исключением государственных праздников.

**Время реагирования на следующий рабочий день** – инженер ЦТП начнет работу над проблемой на следующий рабочий день после получения и подтверждения обращения.

**Запрос** - означает заявку, отправленную Заказчиком по электронной почте, или через WEB-интерфейс, а также телефонный звонок в ЦТП для получения Услуг технической поддержки Оборудования.

**Центр технической поддержки (ЦТП)** - означает сервисный центр Исполнителя, с помощью которого Исполнитель предоставляет Услуги технической поддержки Заказчику посредством телефонной связи, электронной почты, удаленного соединения и/или направления специалиста на Площадку.

**\* Self-service CRU (Customer Replaceable Unit)** - деталь, которая может быть заменена Заказчиком самостоятельно. Перечень таких деталей приведена ниже:

- Блоки питания
- Внешний дисковый накопитель
- Внешние сменные модули
- RAM

Компоненты, предоставляемые в качестве замены, являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные детали становятся собственностью компании ТАЛМЕР. Для Заказчиков, желающих сохранить, размагнитить или уничтожить замененные детали, предоставляется отдельно оплачиваемая услуга, которая подразумевает оплату замененных деталей.

**\*\*** В рамках услуги по сохранению неисправных носителей Заказчик может сохранить у себя неисправные накопители, для которых предоставляется обслуживание, если для него неприемлем возврат неисправного жесткого диска («жесткий диск или флеш-накопитель»). Возможность сохранения неисправных носителей распространяется на все жесткие диски и поддерживаемые флеш-накопители, установленные в обслуживаемой системе.

**\*\*\*** Сроки восстановления работоспособности Оборудования гарантируются только при условии расположения Площадки эксплуатации Оборудования в пределах административных границ городов присутствия сервисных центров - Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск, Екатеринбург, Нижний Новгород, Казань, Челябинск, Омск, Самара, Ростов-на-Дону, Краснодар, Уфа, Красноярск, Пермь, Воронеж, Волгоград, Владивосток (иначе сроки могут увеличиться в большую сторону ввиду удаленности месторасположения Площадки, возможных затруднений доставки запасных частей, прибытия инженера на Площадку).

При обслуживании **24x7** учитывается астрономическое время, при обслуживании **8x5** учитывается рабочее время.