

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УРОВНЯ PREMIUM

В приведенной ниже таблице представлен перечень услуг технической поддержки, которые предоставляются по гарантии и/или в соответствии с условиями обслуживания корпорации EMC уровня Premium.

Техническая поддержка уровня Premium распространяется на следующие компоненты.

- Оборудование корпорации EMC®, которое определено в таблице [«Условия гарантийного и сервисного обслуживания EMC»](#) как
 - предусматривающее техническую поддержку уровня Premium в течение действующего гарантийного периода;
 - предусматривающее переход на техническую поддержку уровня Premium в течение действующего гарантийного периода;
 - предусматривающее техническую поддержку уровня Premium в течение последующего пост-гарантийного периода обслуживания.
- Программное обеспечение EMC, которое определено в [таблице «Условия гарантийного и сервисного обслуживания EMC»](#) как предусматривающее техническую поддержку уровня Premium в течение периода обслуживания.

ТИП УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КЛАССА PREMIUM — УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ГЛОБАЛЬНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	<p>Заказчик может обратиться в корпорацию EMC ежедневно и круглосуточно по телефону или через веб-интерфейс и сообщить о проблемах с оборудованием или программным обеспечением, предоставив данные для первоначальной оценки степени критичности проблемы*.</p> <p>Специалисты EMC обеспечивают (i) удаленную техническую поддержку, исходя из степени критичности проблемы, или (ii) техническую поддержку с выездом на место установки оборудования, если специалисты EMC сочтут это необходимым, как описано ниже.</p>	<p>Включено.</p> <p>Ожидаемое время реакции технической поддержки с момента обращения Заказчика, в зависимости от степени критичности проблемы:</p> <p>степень критичности 1: в течение 30 минут, ежедневно и круглосуточно;</p> <p>степень критичности 2: в течение 2 часов, ежедневно и круглосуточно;</p> <p>степень критичности 3: в течение 3 рабочих часов по местному времени.</p> <p>степень критичности 4: в течение 8 рабочих часов по местному времени.</p>
ОБСЛУЖИВАНИЕ НА МЕСТЕ УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ	<p>Корпорация EMC может направить уполномоченных специалистов на место установки оборудования для устранения проблемы после того, как была произведена ее локализация, и специалисты EMC сочли таковой выезд необходимым.</p>	<p>Возможность выезда распространяется только на поддержку оборудования.</p> <p>Ожидаемое время прибытия на место установки оборудования, после того, как специалисты EMC сочли такой выезд необходимым, в зависимости от степени критичности проблемы:</p> <p>степень критичности 1: в течение 4 часов, ежедневно и круглосуточно;</p> <p>степень критичности 2: в течение 12 часов, ежедневно и круглосуточно;</p> <p>степень критичности 3: на следующий рабочий день в рабочее время по местному времени.</p> <p>степень критичности 4: на следующий рабочий день в рабочее время по местному времени.</p> <p>Техническая поддержка на месте установки не распространяется на программное обеспечение, однако ее можно приобрести отдельно.</p>
ДОСТАВКА ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ	<p>Корпорация EMC предоставляет требуемые запасные части, если специалисты EMC сочтут это необходимым.</p>	<p>Включено.</p> <p>Доставка запасных частей, с момента подтверждения необходимости замены специалистами EMC, исходя из степени критичности проблемы:</p> <p>степень критичности 1: в течение 4 часов, ежедневно и круглосуточно;</p> <p>степень критичности 2: в течение 12 часов, ежедневно и круглосуточно;</p> <p>степень критичности 3: на следующий рабочий день в рабочее время по местному времени.</p> <p>степень критичности 4: на следующий рабочий день в рабочее время по местному времени.</p>

		<p>Время окончания приема заказов на доставку «в этот же день» или «на следующий рабочий день», устанавливаемое местной курьерской службой, может влиять на скорость доставки запасных частей и связанный с ними выезд для оказания технической поддержки на месте установки оборудования.</p> <p>Замена компонентов и установка всех запасных частей выполняется специалистами EMC в рамках поддержки оборудования на месте установки, но Заказчик может самостоятельно выполнять замену компонентов, относящихся к категории разрешенных к замене Заказчиком (Customer replaceable Units — CRU).</p> <p>См. таблицу «Условия гарантийного и сервисного обслуживания EMC», в которой представлен перечень компонентов оборудования, определенных как CRU.</p> <p>Если замену компонента выполняют специалисты EMC, они возвращают замененный компонент в подразделение EMC. Если замену CRU выполняет Заказчик, он должен вернуть замененный компонент CRU по адресу, указанному корпорацией EMC.</p>
ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ НОВЫХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	Корпорация EMC предоставляет права на новые версии программного обеспечения, когда они становятся доступными для заказа в EMC.	Включено.
УСТАНОВКА НОВЫХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	Установка новых версий программного обеспечения Корпорацией EMC.	<p>Выполняется для программного обеспечения, отнесенного корпорацией EMC к категории операционной среды оборудования.</p> <p>Установка новых версий программного обеспечения, не относящегося к категории программного обеспечения операционной среды оборудования, выполняется самостоятельно Заказчиком, если специалисты EMC не сочтут необходимым иное.</p>
НЕПРЕРЫВНЫЙ КРУГЛОСУТОЧНЫЙ УДАЛЕННЫЙ МОНИТОРИНГ И УСТРАНЕНИЕ НЕПОЛАДОК	<p>Автоматизированная отправка в EMC отчетов о сбоях и диагностической информации, помогающей специалистам EMC в анализе проблем.</p> <p>При необходимости специалисты EMC могут получить удаленный доступ к продуктам в целях дополнительной диагностики и обеспечения удаленной технической поддержки.</p>	<p>Предусмотрена для продуктов со средствами и технологиями удаленного мониторинга, предоставляемыми EMC.</p> <p>После получения корпорацией EMC сообщения о проблеме Глобальным центром поддержки применяются те же условия относительно сроков предоставления поддержки и поддержки на месте установки оборудования, что и в случаях, описанных выше.</p>
НЕПРЕРЫВНЫЙ КРУГЛОСУТОЧНЫЙ ДОСТУП К ИНСТРУМЕНТАМ ОНЛАЙН-ПОДДЕРЖКИ	Заказчикам предоставляется круглосуточный доступ к базам знаний, инструментам и средствам самообслуживания заказчиков на сайте онлайн-поддержки EMC. Для доступа к сайту необходима регистрация.	Включено.

*Степени критичности проблемы:

- **Степень критичности 1 — Критическая:** серьезная проблема, которая лишает заказчика или группу пользователей возможности выполнять критически важные бизнес-задачи.
- **Степень критичности 2 — Высокая:** заказчик или группа пользователей могут выполнять свои рабочие обязанности, но качество их выполнения снижено или значительно ограничено.
- **Степень критичности 3 — Средняя:** проблема, в основном, не оказывает влияние на выполнение заказчиком или группой пользователей своих рабочих обязанностей.
- **Степень критичности 4 — Запрос:** минимальное воздействие на систему; включает запросы по отдельным функциям и другие не критические вопросы.

Гарантийные периоды и варианты поддержки («Сведения о технической поддержке EMC»), представленные на этом веб-сайте, действительны (i) только между корпорацией EMC и теми организациями, которые приобретают соответствующие продукты и/или обслуживание по контракту непосредственно у корпорации EMC («Заказчик EMC»); и (ii) только к тем продуктам или вариантам поддержки, заказ которых производится Заказчиком EMC в момент, когда Сведения о технической поддержке EMC являются актуальными. Корпорация EMC может изменить Сведения о технической поддержке EMC в любое время. Заказчик EMC будет извещен обо всех изменениях в Сведениях о технической поддержке EMC способом, указанным в действующем на тот момент соглашении о заказе продукта и/или обслуживании, заключенном между

корпорацией EMC и Заказчиком EMC, однако такие изменения не применимы к продуктам и/или вариантам поддержки, заказанным Заказчиком EMC до даты изменения.

Корпорация EMC не будет принимать на себя обязательства по предоставлению услуг по поддержке в отношении оборудования, находящегося вне зоны обслуживания EMC. Под «зоной обслуживания EMC» понимается местоположение, которое находится (i) не далее 160 км от локальной службы поддержки заказчиков EMC; и (ii) в стране, в которой находится место установки оборудования, если иное не определено в вашем действующем соглашении с корпорацией EMC, и в таком случае определение в действующем соглашении имеет большую юридическую силу.

Продукты и услуги, приобретаемые у торгового посредника EMC, регулируются исключительно соглашением между покупателем и этим торговым посредником. В соглашение могут быть внесены условия, аналогичные Сведениям о технической поддержке EMC на данном веб-сайте. Торговый посредник может заключать соглашения с корпорацией EMC о предоставлении покупателю услуг по гарантии и/или обслуживанию от лица торгового посредника. За дополнительными сведениями о предоставлении корпорацией EMC услуг по гарантии и обслуживанию по продуктам, приобретенным у торгового посредника, обращайтесь к торговому посреднику или к представителю локальной службы продаж Корпорации EMC.

EMC², EMC, логотип EMC и Powerlink являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками корпорации EMC в США и других странах. Все другие товарные знаки, упомянутые здесь, являются собственностью их владельцев. © Корпорация EMC, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 гг. Все права защищены. Проспект H4273.6, февраль 2012 г.

Пересмотрено 9 октября 2013 г.