

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку Программного Обеспечения ORACLE SW по программе Премьер в соответствии с уровнем сервиса, приведенным ниже.

### Уровень оказываемого сервиса.

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов на русском языке осуществляется Oracle по телефону (495) 641-15-51 (многоканальный, круглосуточный) эл. почте: <a href="mailto:hotline-russia@oracle.com">hotline-russia@oracle.com</a> , а также на сайте: My Oracle Support – <a href="https://support.oracle.com">https://support.oracle.com</a>
2.	Технические консультации	Предоставление консультационной помощи по телефону и электронной почте по вопросам установки и эксплуатации Программного обеспечения, включая идентификацию ошибок в работе Программного обеспечения и выработку решений по их устранению. Консультационная помощь предоставляется для разрешения проблем, которые могут быть воспроизведены в поддерживаемых на текущий момент версиях Программного обеспечения, и при условии, что Программное обеспечение не изменялись ЗАКАЗЧИКОМ и эксплуатируются на соответствующей программно-аппаратной платформе.
3.	Время предоставления услуг	По рабочим дням с 9:00 до 18:00 ч. по московскому времени (9x5)
4.	Дистанционная диагностика проблем	После регистрации обращения ЗАКАЗЧИКА, по усмотрению специалиста Oracle, для поиска проблемы с оборудованием и/или ПО может быть осуществлена дистанционная диагностика неисправности. Дистанционная диагностика осуществляется специалистом Oracle 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 Oracle в дистанционной диагностике проблем и выполнить следующее: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить всю информацию, необходимую Oracle 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 Oracle идентифицировать проблему.</li> </ul>
5.	Доступ к патчам, релизам, обновлениям	Предоставление обновленных версий Программного обеспечения при условии распространения компанией Oracle требуемых версий Программ на территории России.
6.	Доступ к online-ресурсам и базе	Предоставление авторизованного доступа к электронной информационной системе технической поддержки Oracle в сети

	знаний производителя	Internet (служба "My Oracle Support", по адресу <a href="https://support.oracle.com">https://support.oracle.com</a> ) с присвоением Конечному пользователю идентификационного номера (CSI). Авторизация осуществляется компанией Oracle в течение 1 месяца с момента предоставления Лицензии на Программное обеспечение
--	-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

### Порядок приема заявок

- Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки Oracle;
- Прием запросов на русском языке осуществляется по рабочим дням с 9:00 до 18:00 ч. по московскому времени;
- Обслуживание осуществляется:
  - Обслуживание осуществляется по телефонам: (495) 641-15-51;
  - Факс: (495) 641-15-51;
  - Web: <http://www.oracle.com>.