



Сервисное обслуживание

1. Сервисное обслуживание осуществляется на оборудование и/или его комплектующие на срок действия сервисного контракта Поставщиком сервисных услуг и/или согласованными представителями.
2. Сервисная поддержка предоставляется 2х видов указаны в таблице 1

Таблица 1 – Типы сервисной поддержки

Параметры	Базовая техническая поддержка	Расширенная техническая поддержка
Режим	8 часов 5 дней в неделю	24 часа 7 дней в неделю
Время реакции	Согласно Таблице. 2	Согласно Таблице. 2
Персональный сервис-менеджер	Да	Да
Первоначальный аудит инфраструктуры	Да	Да (расширенный)
Поставка комплектующих (ЗИП) со склада	До 6 недель	До 3х дней***
Поставка комплектующих (ЗИП) при необходимости заказа	До 6 недель	До 3х недель
Регламентированное время приезда инженера на площадку заказчика	*Нет	Да (таблица 3)
Персональный сервисный инженер	*Нет	Да
Консультации и рекомендации по итогам аудита инфраструктуры	*Нет	Да
Проактивные рекомендации по обновлению микрокодов или версий управляющего ПО	*Нет	Да
Проактивная поддержка оборудования**	*Нет	Да
Рекомендации по замене оборудования и комплектующих	*Нет	Да
Рекомендации по модернизации инфраструктуры и оборудования	*Нет	Да

* - Опции возможно докупить отдельно при заключении контракта.

** - необходимо наличие или создание системы мониторинга. Возможно, в рамках Доп. Соглашения к контракту.

*** - С момента заключения специалиста Редлайн групп с подтверждением замены.

- Взаимодействие с Заказчиком производится на основе сервисных заявок (инцидентов) Заказчика, направленных в Технический центр Поставщика любым из указанных ниже способов:
 - С помощью портала helpdesk (приоритетный способ);
 - По электронной почте (вспомогательный способ);
 - По телефону call-центра поддержки (при решении срочных задач).
- При создании заявки Заказчик сообщает следующую информацию:



- Наименование оборудования (тип, парт номер, серийный номер);
- Описание проблемы (описание ошибки из системы мониторинга, желательно прикрепить логи с ошибкой);
- Уровни приоритета или уровни критичности представлен в таблице 2:

Таблица 2 – Время реакции на заявку заказчика.

Приоритет	Уровень критичности	Описание	Время реакции
1	Высокий	Критически важные функции выполняются, но производительность или отказоустойчивость пострадали, либо существует вероятность потери данных	4-8 часов
2	Средний	Производительность / функциональность серьезно не затронуты	12-24 часа
3	Низкий	Минимальное влияние на работу, консультации по эксплуатации и модернизации оборудования	24-48 часов

3. После принятия заявки и её обработки в зависимости от приоритета Поставщик согласовывает с Клиентом время выполнения гарантийных обязательств по заявке:
 - Запрос дополнительной информации (например, необходимо снять и прислать логи и необходимо время на их обработку);
 - Анализ полученной информации и утверждение плана действий;
 - Поставка комплектующих при необходимости;
 - Место расположения оборудования или место поставки комплектующих;
 - Дату и время визита к Заказчику.
4. В зависимости от типа, состояния оборудования и условий контракта ремонт может осуществляться следующими способами:
 - Клиентом самостоятельно при непосредственной удаленной поддержке инженером Поставщика;
 - Поставщиком на территории заказчика.
5. Ограничения на сервисное обслуживание:
 - Оборудование с повреждениями, возникшими как следствие очевидных нарушений условий эксплуатации и хранения в период действия контракта;
 - Оборудование с нарушением условий постановки на сервисное обслуживание.
6. Поставщик не несет ответственность:
 - за ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с оборудованием на поддержке;
 - на повреждение или неисправности, вызванные пожаром, молнией и другими природными явлениями, а также форс-мажорными обстоятельствами.



Регламент расширенного технического обслуживания

Данный документ описывает условия и порядок предоставления Поставщиком технического (сервисного) обслуживания для Заказчиков (конечных пользователей) на территории Российской Федерации:

- Оборудование – компьютерное, серверное, коммутационное оборудование и комплектующие к ним (новое или восстановленное), а также относящаяся к нему стандартная документация и руководства пользователя, распространяемые производителем;
- Программное обеспечение (далее «ПО») - включает в себя Системное программное обеспечение и Прикладное программное обеспечение;
- Системное программное обеспечение (далее «Системное ПО») - программы, установленные производителем на оборудовании для обеспечения последним своих основных функций (микрокод/Bios/Firmware), а также сопутствующая стандартная документация.
- Прикладное программное обеспечение (далее «Прикладное ПО») - программы, установленные на Оборудовании и предназначенные для расширения его основного функционала, а также сопутствующая стандартная документация.
- Период обслуживания – срок действия сервисного контракта;
- Место эксплуатации - место, где физически установлено и эксплуатируется Оборудование и ПО.
- Технический центр - структурное подразделение Компании Поставщика или уполномоченной организации, предоставляющее Заказчикам техническое обслуживание Оборудования и ПО.
- Заказчик - организация, являющаяся владельцем Оборудования и ПО.
- Сервисный склад - склад, на котором находится запас исправных запасных частей для восстановления работоспособности Оборудования.
- График обслуживания - стандартный временной период предоставления тех или иных видов технического обслуживания.

Общие условия предоставления обслуживания

1.1. Обязательства Компании Поставщика услуг

Компания Поставщик оказывает Заказчику сервисное обслуживание, которое, в зависимости от выбранных опций в контракте, включает:

- Технические консультации специалистов Заказчика;
- Удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;



- Предоставление комплектующих оборудования для замены вышедших из строя компонентов;
- Обслуживание на месте эксплуатации при наличии такой возможности;
- Предоставление обновлений и модификаций ПО.

Техническое обслуживание не включает:

- Решение проблем совместимости и/или взаимодействия с оборудованием, не включенным в сервисный контракт;
- Устранение сетевых проблем;
- Исследование проблем с производительностью, не вызванных неисправностью Оборудования, планирование емкостей, настройка приложений;
- Активацию лицензионных ключей;
- Установка, обновление и обслуживание прикладного ПО.

1.1.1. Ограничения

Техническое обслуживание не включает в себя действия с целью исправить, отремонтировать или заменить оборудование, вышедшее из строя вследствие случайности, небрежности или преднамеренных действий Заказчика или третьих лиц, а также причин, которые нельзя отнести к нормальным условиям эксплуатации, обычному износу, а именно:

- Проблем, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которыми Оборудование и/или ПО используется;
- Монтажа, модификации, эксплуатации, ремонта Оборудования с нарушением инструкций производителя или технических спецификаций;
- Использования Оборудования или ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено.

Компания Поставщик не будет иметь обязательств по обслуживанию в отношении:

- ПО, не предназначенного для использования на данном Оборудовании;
- Оборудования, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела и несовместима). Для осуществления обслуживания специалист Технического центра Поставщика может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды;

1.2. Обязательства Заказчика

- Заказчик обязан назначить ответственных инженеров, которые будут обеспечивать проведение процедур обслуживания удаленно и на месте эксплуатации.



- Заказчик обязан своевременно оповещать Технический центр Поставщика обо всех неисправностях Оборудования и ПО для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем.
- Заказчик вправе привезти Оборудование в Технический центр Поставщика, в случае если не может самостоятельно провести ремонтно-восстановительные работы на Месте эксплуатации. При этом все расходы, связанные с доставкой неисправного Оборудования в Технический центр Поставщика его возврат на Место эксплуатации осуществляет Заказчик.
- Заказчик обязывается предоставить, при необходимости, на период решения проблемы удаленный доступ к обслуживаемому Оборудованию для проведения диагностики, тестирования или ремонта, если это не запрещено политикой безопасности Заказчика.
- Заказчик обязуется оказывать компании Поставщику или уполномоченной организации любое содействие, которое может потребоваться Техническому центру Поставщика для реализации им своих обязательств в рамках обслуживания, в том числе способствовать специалистам Технического центра в идентификации и решении проблемы.
- Заказчик обязан предоставить Поставщику список контактных лиц, которые будут взаимодействовать со специалистами Технического центра, открывать и в дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Заказчика, получающие поддержку от Технического центра в рамках настоящего Регламента, должны быть ознакомлены с данным документом. Заказчик обязуется своевременно уведомлять об изменениях списка своих уполномоченных представителей по вопросу поддержки.
- Заказчик обязан обеспечить своевременное оповещение о любых изменениях или перемещениях Оборудования и ПО для поддержания актуальной информации в инсталляционной базе Технического центра.
- Заказчик обязан обеспечить своевременный возврат неисправных деталей в Технический центр Поставщика после окончания работ по их замене, кроме случаев приобретения права сохранения заменяемых компонентов.
- Заказчику рекомендуется создать и поддерживать в исправном состоянии систему резервного копирования данных, хранящихся на Оборудовании.
- Заказчик обязуется не привлекать сторонние организации к проведению работ по обслуживанию и ремонту Оборудования, если иное не предусмотрено отдельным соглашением между Техническим центром Поставщика и Заказчиком.

2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1. Регистрация оборудования



При постановке на обслуживание осуществляется регистрация Оборудования в инсталляционной базе Технического центра Поставщика с указанием всех необходимых данных: наименования организации Заказчика, адреса Места эксплуатации, актуальных контактов обслуживающих оборудование лиц со стороны Заказчика, текущей версии Системного ПО (по возможности), даты инсталляции (по возможности), парт-номеров, серийных номеров и кратком описании оборудования..

При изменении регистрационных данных в процессе обслуживания необходимо заново провести процедуру регистрации для поддержания актуальности информации в инсталляционной базе, а также получения своевременного и качественного обслуживания.

Приобретаемые дополнительные (апгрейдные) компоненты также подлежат обязательной регистрации.

2.2. Период обслуживания

Начало и продолжительность периода технического обслуживания согласовывается заранее и оговаривается в сервисном контракте.

Информация о возможности технического обслуживания (дата начала, окончания, статус) доступна для Заказчиков и предоставляется в Техническом центре по запросу.

Техническая поддержка на компоненты модернизации оборудования приобретается отдельно, если иное не указано в контракте.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ФУНКЦИИ УДАЛЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ

В основе удаленной поддержки лежит возможность подключаться к оборудованию для сбора диагностических данных, тестирования, дистанционного восстановления или настройки, а также возможность использования системы отправки исходящих уведомлений о текущем состоянии систем. Службы безопасной удаленной поддержки позволяют вести ежедневный круглосуточный мониторинг, реализовать упреждающий подход к диагностике и устранению ошибок и неисправностей для их скорейшего разрешения. Удаленная поддержка предоставляется для оборудования, которое имеет в своем составе соответствующие средства/технологии.

Основные средства/технологии удаленного доступа и мониторинга:

- отправка уведомлений о текущем состоянии систем в Технический центр Поставщика и/или в службу технической поддержки Заказчика по электронной почте;
- ПО удаленного доступа, предназначенное для ускорения разрешения проблем посредством онлайн диагностики. Удаленный общий доступ к компьютерам и приложениям позволяет создавать интерактивные сеансы для диагностики и устранения ошибок;
- ПО мониторинга (например Zabbix).



Процедура подключения функции удаленной поддержки включает:

- передачу Заказчику специалистами Технического центра Поставщика инструкций по удаленному подключению Оборудования и ПО;
- настройка представителями Заказчика либо Технического центра удаленной поддержки в соответствующих сервисных модулях Оборудования и ПО;
- осуществление специалистами Технического центра Поставщика пробного удаленного подключения к сервисным модулям Оборудования и ПО (при необходимости);

Технический центр оставляет за собой право проверки правильности подключения модулей удаленной поддержки к Оборудованию и ПО. В рамках обслуживания с привлечением специалистов Технического центра используются только технологии, разрешенные политикой безопасности Поставщика / Заказчика.

4 ОПИСАНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Для осуществления своевременного и качественного технического обслуживания Заказчик должен назначить своих ответственных представителей по вопросам поддержки (сервисных инженеров), участвующих в решении технических проблем. Они отвечают за ознакомление с рабочими инструкциями и процедурами, представленными в технической документации производителя, а также за их усвоение и соблюдение. Данные сотрудники также отвечают за открытие сервисных заявок и их дальнейшее управление. Ответственные представители по вопросам поддержки должны иметь необходимые знания и навыки, чтобы обеспечить выполнение инструкций и рекомендаций Технического центра Поставщика в ходе обработки сервисной заявки и решения проблемы.

Перед началом обслуживания необходимо совместно со специалистами Технического центра Поставщика провести аудит состояния Оборудования, за исключением случаев первичной постановки на гарантию нового оборудования.

Рекомендуется перед началом обслуживания учесть все изменения конфигурации Оборудования и IT инфраструктуры, в которой оборудование функционирует, согласовать их со специалистами Сервисного центра Поставщика для предотвращения возможных проблем в обслуживании, которые данные изменения могут повлечь.

4.1. Технические консультации

Включают консультации сертифицированных специалистов Технического центра Поставщика по вопросам настройки и базового администрирования обслуживаемого Оборудования и ПО, а также проблемам, связанным с полной или частичной потерей работоспособности.

Консультации оказываются на основе сервисных заявок (инцидентов) Заказчика, направленных в Технический центр Поставщика любым из указанных ниже способов:



- С помощью портала helpdesk (приоритетный способ);
- По электронной почте (вспомогательный способ);
- По телефону call-центра поддержки (при решении срочных задач).

Заявка должна содержать следующие сведения (максимум возможного):

- Наименование организации Заказчика;
- Уровень приоритета (описано в Таблице 2);
- Наименование оборудования;
- Парт-номер оборудования;
- Серийный номер оборудования;
- Контактное лицо Заказчика - Ф.И.О. представителя Заказчика, который обладает всей информацией по проблеме;
- Контактный телефон Заказчика - телефонный номер, по которому можно связываться с контактным лицом Заказчика;
- Адрес электронной почты Заказчика - адрес электронной почты, по которому можно связываться с контактным лицом Заказчика;
- Описание неисправности - подробное описание неисправности;
- Код компонента (P/N) - продуктовый номер компонента оборудования, с которым возникли проблемы;
- Название компонента - название компонента системы, с которым возникли проблемы;
- Серийный номер компонента - серийный номер компонента системы, с которым возникли проблемы;
- Полный почтовый адрес с индексом для доставки детали, контактное принимающее лицо и его телефон;
- Диагностическая информация (логи).

В процессе обработки заявки Заказчик должен сделать все возможное, чтобы передать любую дополнительную информацию, которая относится к проблеме и поможет уменьшить время диагностики и устранения неисправности.

Для различных уровней приоритета предусмотрено различное время реакции Технического центра Поставщика. Время реакции - временной интервал, в течение которого заявка на обслуживание будет рассмотрена представителем Технического центра. При принятии заявки сотрудниками Технического центра будет изменен статус в системе helpdesk на соответствующий:

- «Открыта» - заказчик зарегистрировал заявку;



- «В работе» - сотрудник Технического центра принял заявку в работу;
- «Отложена» - решение заявки отложено в связи с теми или иными проблемами, согласованными с Заказчиком;
- «Решена» - заявка решена, проблема устранена;
- «Закрыта» - заявка закрыта, проблема решена, Заказчик согласовал закрытие заявки.

Все изменения статуса заявки, добавление комментария к заявке, загрузка файлов дублируется Заказчику и Поставщику на электронную почту.

Если сервисная заявка имеет уровень приоритета 1, для решения проблемы потребуются совместное участие Технического центра Поставщика и Заказчика. Если в процессе устранения проблемы с уровнем приоритета 1 Заказчик в течение продолжительного времени не выполняет необходимых со своей стороны действий, направленных на устранение проблемы, то по решению Технического центра Поставщика уровень серьезности может быть понижен до 2.

Заявки Заказчика регистрируются Техническим центром Поставщика в системе обработки сервисных заявок helpdesk.

Если в ходе обработки заявки будет определено, что проблема возникла в Оборудовании или ПО стороннего производителя, то Технический центр Поставщика может потребовать открытия сервисной заявки непосредственно у поставщика (стороннего производителя), а затем предоставления полученной информации, связанной с первоначальной заявкой.

После рассмотрения заявки специалисты Технического центра Поставщика передают представителю Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на месте эксплуатации или процедур удаленной поддержки. Технический центр примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности Оборудования. Способ решения проблемы определяется Техническим центром самостоятельно. Рекомендации Технического центра являются обязательными для выполнения Заказчиком. Невыполнение рекомендаций может:

- повлиять на время диагностики неисправности;
- привести к частичной или полной потере данных;
- привести к несвоевременности или невозможности устранения неисправности;
- отразиться в целом на качестве обслуживания Заказчика;
- стать поводом для изменения схемы оказания обслуживания.

После того как специалист Технического центра Поставщика предоставит рекомендации по разрешению сервисной заявки, он запрашивает у Заказчика подтверждение того, что данное решение помогло устранить проблему. Если не удастся связаться с Заказчиком после 3-х попыток в течение 1-й недели,



то Технический центр оставляет за собой право самостоятельно закрыть заявку. Если Заказчик считает, что проблема не решена, исходную заявку можно открыть повторно.

Вся информация, возникающая в ходе обработки заявки (в том числе предварительные и окончательные заключения), как со стороны Технического центра Поставщика, так и со стороны Заказчика, должна предоставляться посредством электронной почты либо размещаться в системе обработки сервисных заявок helpdesk.

4.2. Удаленная поддержка

Техническое обслуживание включает в себя мониторинг, диагностику и удаленное решение проблем посредством компьютерного подключения специалистов Технического центра Поставщика к сервисным модулям Оборудования или специальным терминалам удаленного управления ПО.

Удаленная поддержка предполагает использование встроенных возможностей сервисных модулей по отправке информационных уведомлений о возникающих проблемах.

Использование удаленной поддержки позволяет существенным образом сократить время диагностики и поиска решения проблемы. В случае отказа от удаленной поддержки Заказчик самостоятельно отвечает за неблагоприятные последствия, связанные с увеличением времени диагностики и устранения проблемы.

Удаленная поддержка обеспечивается за счет использования электронных средств связи, перечисленных в Разделе 3 настоящего Регламента. Специалисты Технического центра Поставщика обязуются использовать все доступные средства кодирования и авторизации для обеспечения максимального уровня безопасности при осуществлении доступа к сервисным модулям Оборудования и ПО Заказчика.

Удаленная поддержка осуществляется в соответствии с уровнем поддержки Оборудования по Графику обслуживания, указанному в Таблице 2 настоящего Регламента.

После настройки удаленных соединений Заказчик должен предоставить в Технический центр Поставщика всю необходимую для осуществления удаленной поддержки информацию.

В случае обнаружения неисправностей во время удаленного мониторинга или проведения процедуры удаленной диагностики Оборудования, специалисты Технического центра передают представителю Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на месте эксплуатации.

4.3. Предоставление деталей на замену вышедших из строя

В рамках обслуживания и в зависимости от условий контракта Технический центр Поставщика предоставляет или использует предоставленные Заказчиком детали на замену вышедших из строя в течение всего периода обслуживания. При этом все неисправные детали после предоставления деталей на замену являются собственностью Поставщика, кроме случаев приобретения права Заказчиком сохранять компоненты после замены.



Если Технический центр Поставщика приходит к выводу, что для решения проблемы, согласно сервисной заявке, требуется замена комплектующих, то они будут отгружены с локального Сервисного склада для последующей доставки Заказчику в соответствии с условиями уровня поддержки (Таблица 1). При отсутствии детали на замену на локальных Сервисных складах может потребоваться дополнительное время на их доставку, о чем Технический центр обязан уведомить Заказчика о плановых сроках поставки комплектующих по электронной почте или в системе helpdesk.

Приобретение комплектующих оплачивает Заказчик, если список комплектующих не учтен в договоре на Техническое обслуживание. Если необходимые комплектующие для решения заявки отсутствуют в договоре на Техническое обслуживание, Заказчик приобретает его за свой счет. При проведении первоначального аудита специалистами Технического центра Заказчику будет предложено приобретение комплекта запасных частей и комплектующих, для увеличения скорости решения заявки.

Доставка комплектующих производится за счет Компании Поставщика, если иное не оговорено договоре на Техническое обслуживание. Доставка деталей осуществляется по адресу, указанному Заказчиком в заявке, при этом Технический центр Поставщика оставляет за собой право использовать любой способ для доставки запасных частей. Время доставки зависит от удалённости пункта. При необходимости Заказчик может самостоятельно забрать комплектующие с Сервисного склада, получив необходимую информацию в Техническом Центре Поставщика по запросу.

Предоставляемые комплектующие могут быть функционально аналогичными или идентичными имеющимся по своим эксплуатационным и функциональным характеристикам.

Гарантийный период на замененные комплектующие заканчивается одновременно с окончанием обслуживания периода на Оборудование, в которое эти детали были установлены.

Замененные комплектующие необходимо вернуть в Технический Центр Поставщика, если иное не оговорено в договоре на Техническую поддержку. Возврат производится за счет Заказчика;

Возврат комплектующих осуществляется в рабочие часы по рабочим дням. Подробные инструкции по процедуре возврата замененных деталей предоставляются Техническим центром Поставщика в процессе обработки сервисной заявки.

Заказчик несет ответственность за возврат всех замененных (в том числе силами Заказчика) комплектующих с использованием поставленных ему упаковочных материалов. Заказчику необходимо записать артикулы и серийные номера возвращаемых компонентов, а также данные транспортной накладной компании-перевозчика на случай, если возвращенные компоненты не будут соответствовать требованиям возврата. Эти данные Заказчик предоставляет Техническому центру Поставщика.

Технический центр Поставщика не несет никакой ответственности перед Заказчиком за невыполнение, а также ненадлежащее или несвоевременное выполнение Заказчиком своих обязательств, в т.ч. по соблюдению данного регламента.



Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Компания Поставщик может на свое усмотрение внести изменение в данный Регламент. Актуальную информацию об условиях обслуживания можно получить по запросу.