

**Положение**  
**о порядке оказания услуг технической поддержки**  
**серверного оборудования и систем заказчика**

## Содержание

Перечень сокращений	4
Термины и определения	5
1 Общие сведения	7
2 Варианты уровней технической поддержки	8
3 Состав и параметры услуг стандартного уровня технической поддержки систем.	8
3.1 Состав Услуги	8
3.2 Форма оказания Услуги	9
3.3 Категории Заявок	10
3.4 Способы регистрации Заявок	10
3.5 Режим доступности Услуги	11
3.6 Приоритеты Заявок	11
3.7 Время реакции и Время решения Заявок	11
3.8 Отчетность	12
4 Состав и параметры услуг расширенного уровня технической поддержки систем	14
4.1 Состав Услуги	14
4.2 Форма оказания Услуги	15
4.3 Категории Заявок	15
4.4 Способы регистрации Заявок	16
4.5 Режим доступности Услуги	17
4.6 Приоритеты Заявок	17
4.7 Время реакции и Время решения Заявок	18
4.8 Отчетность	19
5 Состав и параметры услуг гибридного уровня технической поддержки систем	21
5.1 Состав Услуги	21
5.2 Варианты дополнительных профессиональных сервисов	22
5.3 Форма оказания Услуги	22
5.4 Категории Заявок	23
5.5 Способы регистрации Заявок	23
5.6 Режим доступности Услуги	23
5.7 Приоритеты Заявок	24
5.8 Время реакции и Время решения Заявок	24
5.9 Отчетность	26
6 Сертификаты технической поддержки оборудования	27
6.1 Сертификат Bronze	27
6.2 Сертификат Silver	28
6.3 Сертификат Gold	29
6.4 Дополнительные опции предоставляемые к сертификатам	30
6.4.1 Опция фиксированной отправки запасных частей	30
6.4.2 Опция фиксированной доставки запасных частей	31
6.4.3 Опция четырехчасового прибытия инженера на площадку с запасной частью	31
6.4.4 Опция фиксированного времени восстановления	31
6.4.5 Опция выезда инженера для проведения работ по замене CRU запасных частей	33

6.4.6	Опция невозврата накопителей информации	33
6.4.7	Опция по резервированию критических запасных частей на складе исполнителя	33
6.5	Программы установки оборудования	33
6.5.1	Стандартная инсталляция	34
6.5.2	Расширенная инсталляция	35
7	Порядок рассмотрения претензий	37
8	Ограничения и допущения	38

**Перечень сокращений**

<b>Сокращение</b>	<b>Значение</b>
ПАК	Программно-аппаратный комплекс
ПО	Программное обеспечение
ТП	Техническая поддержка

## Термины и определения

Термин	Определение
Услуга	Определенные в настоящем документе услуги, оказываемые Исполнителем по договору с Заказчиком
Исполнитель	Организация, оказывающая Услугу по договору с Заказчиком
Заказчик	Организация, приобретающая Услугу по договору с Исполнителем
Система	Система, в отношении которой Исполнителем оказывается Услуга
Система Service Desk	Предоставляемый Исполнителем сервис для регистрации и управления запросами Заказчика
Запрос	Обращение, направленное Заказчиком Исполнителю, до момента его регистрации в Системе Service Desk
Заявка	Запрос, зарегистрированный в Системе Service Desk
Диспетчерская служба	Подразделение Исполнителя, обеспечивающее регистрацию и учет Заявок
Инициатор	Уполномоченное лицо Заказчика, от которого получен Запрос
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью штатного поведения Системы, которое привело или могло привести к прерыванию работоспособности или невозможности пользования Системой
Временное решение	Действия, обеспечивающие устранение последствий и негативного влияния Инцидента, но не восстанавливающие штатную работу Системы
Постоянное решение	Действия, обеспечивающие полное восстановление штатной работы Системы после Инцидента
Время реакции	Промежуток времени с момента получения Запроса до начала работы над Заявкой
Время решения	Промежуток времени с момента регистрации Заявки до предоставления Временного или Постоянного решения
Запасные части, заменяемые заказчиком (Customer Replaceable Units или CRU)	Элементы или компоненты, предоставляемые Сервисной службой в рамках работы по сервисной Заявке для самостоятельной установки/замены силами Партнера/Пользователя. Запасные части CRU поставляются вместе с инструкциями по установке/замене.
ЗИП	Запасные части и принадлежности. Запасные части, комплектующие изделия и принадлежности, предоставляемые Сервисной службой
Зарегистрированное оборудование	Оборудование, которое должным образом оформлено в Системе обработки обращений Сервисной службы, а именно: имеется информация о Пользователе, месте расположения, серийном номере, сервисных контактах и Партнере (при его наличии), и имеющее активную техническую поддержку. Для регистрации оборудования Партнеру/Пользователю необходимо обратиться в Сервисную службу.
Зона сервисного обслуживания	Радиус или иное указание территории обслуживания Продукции
Зона сервисного обслуживания «Территория 1»	Г. Москва и не далее 100 км от г. Москва
Зона сервисного обслуживания «Территория 2»	зона сервисного обслуживания, не входящая в Территорию 1.

<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
Зона сервисного обслуживания «R»	Территория Российской Федерации, Республики Узбекистан и Республики Казахстан. В случае, если Заявка не может быть решена удаленно или отправкой ЗИП и требуется проведение работ на оборудовании сертифицированным инженером, выезд на такие работы осуществляется не далее 100 км от ближайшего Сервисного центра
Комплект модернизации	Интегрированный комплект технического дооснащения Оборудования, устанавливаемый путем добавления или замены существующих элементов с целью приведения его в соответствие с новыми требованиями и нормами, техническими условиями и/или показателями качества.
Подменный фонд	оборудование A-STORE, предназначенное для временной замены неисправного Оборудования, находящегося в ремонте.

## **1 Общие сведения**

Настоящий документ содержит описание уровней предоставления услуги технической поддержки и (далее – «Услуга») системы (далее – «Система») заказчика (далее – «Заказчик») и сертификатов технической поддержки серверного оборудования с дополнительными опциями.

Условия предоставления гарантийного обслуживания на серверное оборудование, а также условия базовой установки оборудования приведены в данном Положении (далее — «Положение»). Условия Положения могут быть дополнены, заменены и/или исключены условиями технического обслуживания в рамках технической поддержки, предоставляемой в соответствии с условиями настоящего Положения или условиями, согласованными в отдельных соглашениях.

Условия Технической поддержки имеют приоритет над условиями Положения о гарантии, а в случае противоречия заменяют их. Применимость настоящего Положения определяется наличием Сертификата на техническую поддержку в описании состава передаваемого серверного оборудования или в виде отдельных номенклатурных позиций в первичных документах, или наличием заключенного Договора на техническую поддержку.

## 2 Варианты уровней технической поддержки

Перечень вариантов уровней технической поддержки (ТП) указан в Табл. 1.

Табл. 1. Варианты уровней ТП

Уровень ТП	Описание
Стандартный	Минимальный набор услуг для обеспечения исправного функционирования Системы в течение периода оказания Услуги
Расширенный	Расширенный набор услуг для обеспечения исправного функционирования Системы, а также профессиональные сервисы в течение периода оказания Услуги
Гибридный	Минимальный набор услуг для обеспечения исправного функционирования Системы в течение периода оказания Услуги с возможностью опционального дополнения профессиональными сервисами

Перечень вариантов сертификатов технической поддержки серверного оборудования и дополнительных опций:

- Программа поддержки оборудования. BRONZE
- Программа поддержки оборудования. SILVER
- Программа поддержки оборудования. GOLD
- Опция FixTime 24 часа
- Опция FixTime 48 часов
- Опция FixTime 72 часа
- Опция. Замена сбойных компонентов NBD (при наличии ЗИП)
- Опция. Замена сбойных компонентов за 48 часов (при наличии ЗИП)
- Опция. Замена сбойных компонентов за 72 часа (при наличии ЗИП)
- Опция. Выделенный резерв запчастей
- Опция. Выделенный (резидентный) инженер
- Опция. Замена CRU компонентов силами СЦ
- Опция. Невозврат накопителей
- Сервисная услуга. Базовая инсталляция оборудования
- Сервисная услуга. Расширенная инсталляция оборудования
- Сервисная услуга. Перемещение оборудования
- Сервисная услуга. Профилактические визиты

## 3 Состав и параметры услуг стандартного уровня технической поддержки систем.

### 3.1 Состав Услуги

Исполнитель обеспечивает оказание следующих услуг:

- выделенный сервис-менеджер;
- прием обращений и технические консультации Заказчика любым из перечисленных способов:
  - по телефону;



- по электронной почте;
- решение инцидентов работоспособности Системы;
- эскалация запроса в техническую поддержку Производителя в случае невозможности ее решения силами Исполнителя;
- предоставление информации Заказчику о новых патчах (patches), а также о появлении новых версий продуктов;
- не более 4 экстренных выездов в год в случае невозможности удаленного решения проблемы;
- профилактическое обслуживание: 4 профилактических выезда в год;
- первичное проведение аудита Системы, включающего:
  - сбор информации о версиях компонентов Системы;
  - анализ соответствия состава Системы описанию в проектной документации к Системе;
  - анализ соответствия состава Системы требованиям Технического задания на создание Системы;
- контроль сроков истечения действия лицензии, оповещение Заказчика;
- контроль статуса по оборудованию, переданному в ремонт в сервисный центр Производителя;
- ведение актуализированного списка программно-аппаратных средств Системы с привязкой к площадкам Заказчика;
- организация замены аппаратных компонентов Системы (применимо для Системы на базе ПАК) в случае выхода из строя, взаимодействие с Производителем;
- предоставление рекомендаций по своевременной модернизации компонентов Системы и/или оптимизации их конфигурации и настроек ПО.

### **3.2 Форма оказания Услуги**

Услуга оказывается удаленно, с использованием средств удаленного управления, виртуальных частных сетей, по телефону и электронной почте, с помощью систем самообслуживания, предоставляемых Исполнителем.

Услуга включает не более 4 экстренных выездов на объекты эксплуатации сопровождаемой Системы для выполнения восстановительных мероприятий. При необходимости оказания Услуги на объекте эксплуатации Системы Заказчик предоставляет Исполнителю рабочее место с достаточным уровнем доступа к оборудованию или непосредственный доступ к оборудованию. При необходимости сотрудникам Исполнителя непосредственного физического доступа к Системе Заказчик организует необходимые разрешения и пропуска на указанных сотрудников

Исполнителя, а также обеспечивает сопровождение своим сотрудником на всем протяжении оказания Услуги Исполнителем на объекте Заказчика.

Услуга включает не более 4 профилактических выездов в год на объекты эксплуатации сопровождаемой Системы для выполнения профилактических мероприятий.

### 3.3 Категории Заявок

Категория Заявки определяется Исполнителем при ее регистрации. Заявке может быть присвоена одна из категорий, перечисленных в Табл. 2. В случае если Запрос предусматривает оказание услуг различных категорий, он регистрируется Исполнителем в виде нескольких Заявок от одного Инициатора.

Табл. 2. Категории Заявок

Категория Заявки	Описание
Инцидент	Заявка на восстановление нормального (штатного) режима функционирования Системы или оборудования
Запрос на изменение	Заявка на внесение изменений в конфигурацию Системы или оборудование, включая добавление новых компонентов, предоставление дистрибутивов обновлений или исправлений ПО
Консультация	Заявка на получение информации о технологии функционирования Системы или оборудования, рекомендаций по настройке Системы, включая предоставление инструкций
Запрос на обслуживание	Заявки на стандартные операции администрирования Системы, такие как управление пользователями, группами, правилами, политиками и регулярными задачами
Претензия	Претензия о несвоевременном или некачественном оказании Услуги

### 3.4 Способы регистрации Заявок

Запросы могут быть приняты от уполномоченных представителей Заказчика одним из следующих способов:

- по телефонам: \_\_\_\_\_
- по электронной почте: support@a-store.tech

### 3.5 Режим доступности Услуги

Исполнителем обеспечивается указанный в Табл. 3 режим доступности Услуги.

Табл. 3. Режим доступности Услуги

Услуга	Режим доступности
Прием обращений Заказчика по электронной почте, телефону	24/7
Технические консультации и помощь по телефону и электронной почте	9/5
Эскалация запроса в техническую поддержку Производителя в случае невозможности ее решения силами Исполнителя	9/5
Решение инцидентов работоспособности Системы	9/5
Экстренные выезды в случае невозможности удаленного решения проблемы	9/5
Организация замены аппаратной части системы (применимо для ПАК) в случае выхода из строя, взаимодействие с Производителем	9/5
Контроль статуса по оборудованию, переданному в ремонт в сервисный центр Производителя	9/5

### 3.6 Приоритеты Заявок

При регистрации каждой Заявке Исполнителем присваивается приоритет на основании поступившей от Инициатора информации (см. Табл. 4).

Табл. 4. Приоритеты Заявок

Приоритет	Описание
Высокий	Система в продуктивной среде Заказчика не работает, и это критически влияет на бизнес-процессы Заказчика
Средний	Система не работает частично, и это не влияет на бизнес-процессы Заказчика
Низкий	Функция Системы не нарушена, и нет влияния на бизнес-процессы. Запросы на консультации, документацию и инструкции

### 3.7 Время реакции и Время решения Заявок

Исполнителем обеспечивается Время реакции (промежуток времени с момента получения Запроса до начала работы над Заявкой) и Время решения (промежуток времени с момента регистрации Заявки до предоставления Временного или Постоянного решения), не превышающие значений, указанных в Табл. 5.

Табл. 5. Время реакции и Время решения Заявок

Категория	Приоритет	Время реакции, мин	Время решения, час
Инцидент	Высокий	15	8
	Средний	30	18
	Низкий	45	32
Консультация	Средний	45	32
	Низкий	60	48
Запрос на обслуживание	Средний	45	40
	Низкий	60	56
Запрос на изменение	Средний	45	54
	Низкий	60	72

В случае невозможности решения Заявки в указанный срок Исполнитель предлагает альтернативное решение, исключающее проблему. В случае если за два часа до истечения времени решения Заявки ни Временное, ни Постоянное решение не найдены, Исполнитель эскалирует Заявку в службу технической поддержки Производителя (при наличии у Заказчика действующей технической поддержки Производителя).

В случае если для решения заявки необходимо привлечение службы технической поддержки Производителя Системы, время решения Заявки продлевается на время поиска решения Производителем. При этом Исполнитель предпринимает все необходимые действия для ускорения предоставления решения.

Приоритет Заявки может быть понижен в ходе решения проблемы (после изучения вопроса, после предоставления временного или обходного решения и т.д.) при обоюдном согласии сторон.

После предоставления решения по Заявке Заказчик подтверждает факт решения проблемы, после чего Запрос закрывается. При отсутствии каких-либо сообщений от Заказчика в течение двух недель с момента отправки уведомления Заявка закрывается без подтверждения со стороны Заказчика.

В отдельных случаях, по согласованию с Заказчиком, время решения по Заявке может быть увеличено.

### 3.8 Отчетность

Длительность отчетного периода устанавливается равной 3 мес. Если срок действия Договора на оказание Услуги оканчивается раньше наступления очередного отчетного периода, отчетный период завершается в дату окончания срока действия Договора.

В рамках отчетности Исполнитель предоставляет документы, указанные в Табл. 6.

Табл. 6. Отчетные документы

Документ	Описание	Кол-во, в течение года	Срок предоставления
Ежеквартальный отчет	Отчет об оказанных услугах за прошедший отчетный период	Не более 4	В течение 10 раб. дней после завершения отчетного периода*
Отчет по результатам профилактического выезда	Отчет, фиксирующий результаты профилактического выезда	Не более 4	В течение 5 раб. дней после осуществления профилактического выезда
Отчет по результатам экстренного выезда	Отчет, фиксирующий результаты экстренного выезда	Не более 4	В течение 2 раб. дней после осуществления экстренного выезда

\*Сроки предоставления ежеквартального отчета могут быть скорректированы по требованию Заказчика.

Исполнитель обеспечивает формирование отчета об оказанных услугах за прошедший отчетный период. Отчет содержит следующие сведения:

- статистику Заявок, обработанных Исполнителем, с декомпозицией по категории, приоритету, статусу;
- сведения об открытых или выполненных Заявках в технической поддержке Производителя;
- сведения о Заявках, по которым получена претензия Заказчика на качество и/или длительность их выполнения;
- состав выполненных профилактических мероприятий и выявленные / устраненные недостатки;
- предложения и мероприятия по сокращению количества однотипных инцидентов и оптимизации настроек оборудования и ПО Системы (при достаточности сведений, необходимых для разработки рекомендаций).

Отчет предоставляется Заказчику по электронной почте в формате PDF не позднее 10 рабочих дней после окончания отчетного периода.

## **4 Состав и параметры услуг расширенного уровня технической поддержки систем**

### **4.1 Состав Услуги**

Исполнитель обеспечивает оказание следующих услуг:

- выделенный сервис-менеджер;
- прием обращений и технические консультации Заказчика любым из перечисленных способов:
  - по телефону;
  - по электронной почте;
- решение инцидентов работоспособности Системы;
- эскалация запроса в техническую поддержку Производителя в случае невозможности ее решения силами Исполнителя;
- предоставление информации Заказчику о новых патчах (patches), а также о появлении новых версий продуктов;
- не более 12 экстренных выездов в год в случае невозможности удаленного решения проблемы;
- профилактическое обслуживание: не более 4 профилактических выезда в год;
- первичное проведение аудита Системы, включающего:
  - сбор информации о версиях компонентов Системы;
  - анализ соответствия состава Системы описанию в проектной документации к Системе;
  - анализ соответствия состава системы требованиям Технического задания на создание Системы;
- контроль сроков истечения действия лицензии, оповещение Заказчика;
- контроль статуса по оборудованию, переданному в ремонт в сервисный центр Производителя при наличии;
- ведение актуализированного списка программно-аппаратных средств Системы с привязкой к площадкам Заказчика;
- организация замены аппаратных компонентов Системы (применимо для системы на базе ПАК) в случае выхода из строя, взаимодействие с Производителем;
- предоставление Заказчику инструкций по работе с Системой от производителя;
- экстренные выезды в случае невозможности удаленного решения проблемы;

- тестирование обновлений при выходе новых версий ПО на тестовом стенде для верификации корректности работы Системы после обновления ПО;
- обновление серверных компонентов Системы при выходе новых версий ПО;
- проведение базового инструктажа по администрированию Системы (не более 3 дней);
- предоставление рекомендаций по своевременной модернизации компонентов Системы и/или оптимизации их конфигурации и настроек ПО.

#### **4.2 Форма оказания Услуги**

Услуга оказывается удаленно, с использованием средств удаленного управления, виртуальных частных сетей, по телефону и электронной почте, с помощью систем самообслуживания, предоставляемых Исполнителем.

Услуга включает не более 12 экстренных выездов на объекты эксплуатации сопровождаемой Системы для выполнения восстановительных мероприятий. При необходимости оказания Услуги на объекте эксплуатации Системы Заказчик предоставляет Исполнителю рабочее место с достаточным уровнем доступа к оборудованию или непосредственный доступ к оборудованию. При необходимости сотрудникам Исполнителя непосредственного физического доступа к Системе Заказчик организует необходимые разрешения и пропуска на указанных сотрудников Исполнителя, а также обеспечивает сопровождение своим сотрудником на всем протяжении оказания услуг Исполнителем на объекте Заказчика.

Услуга включает не более 4 профилактических выездов в год на объекты эксплуатации сопровождаемой Системы для выполнения профилактических мероприятий.

В рамках Услуги за Заказчиком закрепляются выделенные квалифицированные сотрудники Исполнителя, осуществляющие приоритетную обработку Запросов. Предоставляются прямые контакты закрепленных инженеров и менеджеров технического сопровождения Исполнителя.

#### **4.3 Категории Заявок**

Категория Заявки определяется Исполнителем при ее регистрации. Заявке может быть присвоена одна из категорий, перечисленных в Табл. 7. В случае если Запрос предусматривает оказание услуг различных категорий, он регистрируется Исполнителем в виде нескольких Заявок от одного Инициатора.

Табл. 7. Категории Заявок

Категория Заявки	Описание
Инцидент	Заявка на восстановление нормального (штатного) режима функционирования Системы
Запрос на изменение	Заявка на внесение изменений в конфигурацию Системы, включая добавление новых компонентов, предоставление дистрибутивов обновлений или исправлений ПО
Консультация	Заявка на получение информации о технологии функционирования Системы, рекомендаций по настройке Системы, включая предоставление инструкций
Запрос на обслуживание	Заявки на стандартные операции администрирования Системы, такие как управление пользователями, группами, правилами, политиками и регулярными задачами
Претензия	Претензия о несвоевременном или некачественном оказании Услуги

#### 4.4 Способы регистрации Заявок

Запросы могут быть приняты от уполномоченных представителей Заказчика одним из следующих способов:

- по телефонам:
- по электронной почте: [support@a-store.tech](mailto:support@a-store.tech)



#### 4.5 Режим доступности Услуги

Исполнителем обеспечивается указанный в Табл. 8 режим доступности Услуги.

Табл. 8. Режим доступности Услуги

Услуга	Режим доступности
Прием обращений Заказчика по электронной почте, телефону	9/5
Доступ в личный кабинет на портале Исполнителя	9/5
Технические консультации и помощь по телефону и электронной почте	9/5
Эскалация запроса в техническую поддержку Производителя в случае невозможности ее решения силами Исполнителя	9/5
Предоставление информации Заказчику о появлении новых патчей (patches), о появлении новых версий продуктов	Не позднее 10 дней после публикации Производителем
Решение инцидентов работоспособности Системы	9/5
Экстренные выезды в случае невозможности удаленного решения проблемы	9/5
Организация замены аппаратной части системы (применимо для ПАК) в случае выхода из строя, взаимодействие с Производителем	9/5
Профилактическое обслуживание и анализ быстродействия Системы	9/5
Обновления при выходе новых версий	9/5
Контроль статуса по оборудованию, переданному в ремонт в сервисный центр Производителя при наличии	9/5
Подготовка рекомендаций по своевременной модернизации компонентов Системы и/или оптимизации их конфигурации и настроек ПО	9/5

#### 4.6 Приоритеты Заявок

При регистрации каждой Заявке Исполнителем присваивается приоритет на основании поступившей от Инициатора информации (см. Табл. 9).

Табл. 9. Приоритеты Заявок

Приоритет	Описание
Высокий	Система в продуктивной среде Заказчика не работает, и это критически влияет на бизнес-процессы Заказчика
Средний	Система не работает частично, и это не влияет на бизнес-процессы Заказчика
Низкий	Функция Системы не нарушена, и нет влияния на бизнес-процессы. Запросы на консультации, документацию и инструкции

#### 4.7 Время реакции и Время решения Заявок

Исполнителем обеспечивается Время реакции (промежуток времени с момента получения Запроса до начала работы над Заявкой) и Время решения (промежуток времени с момента регистрации Заявки до предоставления Временного или Постоянного решения), не превышающие значений, указанных в Табл. 10.

Табл. 10. Время реакции и Время решения Заявок

Категория	Приоритет	Время реакции, мин	Время решения, час
Инцидент	Высокий	10	4
	Средний	15	6
	Низкий	15	8
Консультация	Средний	15	6
	Низкий	30	8
Запрос на обслуживание	Средний	15	8
	Низкий	30	16
Запрос на изменение	Средний	15	6
	Низкий	30	8

В случае невозможности решения Заявки в указанный срок Исполнитель предлагает альтернативное решение, исключающее проблему. В случае если за два часа до истечения времени решения Заявки ни Временное, ни Постоянное решение не найдены, Исполнитель эскалирует Заявку в службу технической поддержки Производителя (при наличии у Заказчика действующей технической поддержки Производителя).

В случае если для решения заявки необходимо привлечение службы технической поддержки Производителя Системы, время решения Заявки продлевается на время поиска решения Производителем. При этом Исполнитель предпринимает все необходимые действия для ускорения предоставления решения.

Приоритет Заявки может быть понижен в ходе решения проблемы (после изучения вопроса, после предоставления временного или обходного решения и т.д.) при обоюдном согласии сторон.

После предоставления решения по Заявке Заказчик подтверждает факт решения проблемы, после чего Запрос закрывается. При отсутствии каких-либо сообщений от Заказчика в течение двух недель с момента отправки уведомления Заявка закрывается без подтверждения со стороны Заказчика.

В отдельных случаях, по согласованию с Заказчиком, время решения по Заявке может быть увеличено.

#### 4.8 Отчетность

Длительность отчетного периода устанавливается равной 3 мес. Если срок действия Договора на оказание Услуги оканчивается раньше наступления очередного отчетного периода, отчетный период завершается в дату окончания срока действия Договора.

В рамках отчетности Исполнитель предоставляет документы, указанные в Табл. 11.

Табл. 11. Отчетные документы

Документ	Описание	Кол-во, в течение года	Срок предоставления
Ежеквартальный отчет	Отчет об оказанных услугах за прошедший отчетный период	Не более 4	В течение 10 раб. дней после завершения отчетного периода *
Отчет по результатам первичного аудита Системы	Отчет включает: – информацию о версиях компонентов Системы; – результат анализа соответствия состава Системы описанию в проектной документации к Системе; – результат анализа соответствия состава Системы требованиям Технического задания на создание Системы	1	В течение 10 раб. дней после предварительного обследования
Отчет по результатам профилактического выезда	Отчет, фиксирующий результаты профилактического выезда	Не более 4	В течение 5 раб. дней после осуществления профилактического выезда
Отчет по результатам экстренного выезда	Отчет, фиксирующий результаты экстренного выезда	Не более 12	В течение 2 раб. дней после осуществления экстренного выезда

\*Сроки предоставления ежеквартального отчета могут быть скорректированы по требованию Заказчика.

Исполнитель обеспечивает формирование отчета об оказанных услугах за прошедший отчетный период. Отчет содержит следующие сведения:

- статистику Заявок, обработанных Исполнителем, с декомпозицией по категории, приоритету, статусу;
- сведения об открытых или выполненных Заявках в технической поддержке Производителя;
- сведения о Заявках, по которым получена претензия Заказчика на качество и/или длительность их выполнения;
- состав выполненных профилактических мероприятий и выявленные / устраненные недостатки;
- предложения и мероприятия по сокращению количества однотипных инцидентов и оптимизации настроек оборудования и ПО Системы (при достаточности сведений, необходимых для разработки рекомендаций).

Отчет предоставляется Заказчику по электронной почте в формате PDF не позднее 10 рабочих дней после окончания отчетного периода.

Дополнительно в течение 10 рабочих дней после окончания отчетного периода для Заказчика проводится презентация об основных результатах работы за отчетный период.

## **5 Состав и параметры услуг гибридного уровня технической поддержки систем**

### **5.1 Состав Услуги**

Исполнитель обеспечивает оказание следующих услуг:

- выделенный сервис-менеджер;
- доступ в личный кабинет на портале Исполнителя;
- прием обращений и технические консультации Заказчика любым из перечисленных способов:
  - по телефону;
  - по электронной почте;
- решение инцидентов работоспособности Системы;
- эскалация запроса в техническую поддержку Производителя в случае невозможности ее решения силами Исполнителя;
- предоставление информации Заказчику о новых патчах (patches), а также о появлении новых версий продуктов;
- не более 4 экстренных выездов в год в случае невозможности удаленного решения проблемы;
- профилактическое обслуживание: 4 профилактических выезда в год;
- первичное проведение аудита Системы, включающего:
  - сбор информации о версиях компонентов Системы;
  - анализ соответствия состава Системы описанию в проектной документации к Системе;
  - анализ соответствия состава Системы требованиям Технического задания на создание Системы;
- контроль сроков истечения действия лицензии, оповещение Заказчика;
- контроль статуса по оборудованию, переданному в ремонт в сервисный центр Производителя;
- ведение актуализированного списка программно-аппаратных средств Системы с привязкой к площадкам Заказчика;
- организация замены аппаратных компонентов Системы (применимо для системы на базе ПАК) в случае выхода из строя, взаимодействие с Производителем;
- предоставление рекомендаций по своевременной модернизации компонентов Системы и/или оптимизации их конфигурации и настроек ПО.

## **5.2 Варианты дополнительных профессиональных сервисов**

Заказчик имеет возможность расширить состав Услуги следующими профессиональными сервисами:

- тестирование обновлений при выходе новых версий ПО на тестовом стенде для верификации корректности работы Системы после обновления ПО;
- обновление серверных компонентов Системы при выходе новых версий ПО;
- проведение базового инструктажа по администрированию Системы;
- дополнительный профилактический выезд;
- дополнительный экстренный выезд;
- корректировка политик (правил, задач) Системы в количестве, не превышающем 10 ед.

## **5.3 Форма оказания Услуги**

Услуга оказывается удаленно, с использованием средств удаленного управления, виртуальных частных сетей, по телефону и электронной почте, с помощью систем самообслуживания, предоставляемых Исполнителем.

Услуга включает не более 4 экстренных выезда на объекты эксплуатации сопровождаемой Системы для выполнения восстановительных мероприятий. При необходимости оказания Услуги на объекте эксплуатации Системы Заказчик предоставляет Исполнителю рабочее место с достаточным уровнем доступа к оборудованию или непосредственный доступ к оборудованию. При необходимости сотрудникам Исполнителя непосредственного физического доступа к Системе Заказчик организует необходимые разрешения и пропуска на указанных сотрудников Исполнителя, а также обеспечивает сопровождение своим сотрудником на всем протяжении оказания услуг Исполнителем на объекте Заказчика. Услуга включает не более 4 профилактических выезда в год на объекты эксплуатации сопровождаемой Системы для выполнения профилактических мероприятий.

#### 5.4 Категории Заявок

Категория Заявки определяется Исполнителем при ее регистрации. Заявке может быть присвоена одна из категорий, перечисленных в Табл. 12.

В случае если Запрос предусматривает оказание услуг различных категорий, он регистрируется Исполнителем в виде нескольких Заявок от одного Инициатора.

Табл. 12. Категории Заявок

Категория Заявки	Описание
Инцидент	Заявка на восстановление нормального (штатного) режима функционирования Системы
Запрос на изменение	Заявка на внесение изменений в конфигурацию Системы, включая добавление новых компонентов, предоставление дистрибутивов обновлений или исправлений ПО
Консультация	Заявка на получение информации о технологии функционирования Системы, рекомендаций по настройке Системы, включая предоставление инструкций
Запрос на обслуживание	Заявки на стандартные операции администрирования Системы, такие как управление пользователями, группами, правилами, политиками и регулярными задачами
Претензия	Претензия о несвоевременном или некачественном оказании Услуги

#### 5.5 Способы регистрации Заявок

Запросы могут быть приняты от уполномоченных представителей Заказчика одним из следующих способов:

- по телефонам: \_\_\_\_\_
- по электронной почте: support@a-store.tech

#### 5.6 Режим доступности Услуги

Исполнителем обеспечивается указанный в Табл. 13 режим доступности Услуги.

Табл. 13. Режим доступности Услуги

Услуга	Режим доступности
Прием обращений Заказчика по электронной почте, телефону	9/5
Доступ в личный кабинет на портале Исполнителя	9/5
Технические консультации и помощь по телефону и электронной почте	9/5
Эскалация запроса в техническую поддержку Производителя в случае невозможности ее решения силами Исполнителя	9/5
Предоставление информации Заказчику о появлении новых патчей (patches), о	Не позднее 10 дней

Услуга	Режим доступности
появлении новых версий продуктов	после публикации Производителем
Решение инцидентов работоспособности Системы	9/5
Экстренные выезды в случае невозможности удаленного решения проблемы	9/5
Организация замены аппаратной части системы (применимо для ПАК) в случае выхода из строя, взаимодействие с Производителем	9/5

### 5.7 Приоритеты Заявок

При регистрации каждой Заявке Исполнителем присваивается приоритет на основании поступившей от Инициатора информации (см. Табл. 14).

Табл. 14. Приоритеты Заявок

Приоритет	Описание
Высокий	Система в продуктивной среде Заказчика не работает, и это критически влияет на бизнес-процессы Заказчика
Средний	Система не работает частично, и это не влияет на бизнес-процессы Заказчика
Низкий	Функция Системы не нарушена, и нет влияния на бизнес-процессы. Запросы на консультации, документацию и инструкции

### 5.8 Время реакции и Время решения Заявок

Исполнителем обеспечивается Время реакции (промежуток времени с момента получения Запроса до начала работы над Заявкой) и Время решения (промежуток времени с момента регистрации Заявки до предоставления Временного или Постоянного решения), не превышающие значений, указанных в Табл. 15.

Табл. 15. Время реакции и Время решения Заявок

Категория	Приоритет	Время реакции, мин	Время решения, час
Инцидент	Высокий	15	8
	Средний	30	18
	Низкий	45	32
Консультация	Средний	45	32
	Низкий	60	48
Запрос на обслуживание	Средний	45	40
	Низкий	60	56
Запрос на изменение	Средний	45	54
	Низкий	60	72

В случае невозможности решения Заявки в указанный срок Исполнитель предлагает альтернативное решение, исключающее проблему. В случае если за два часа до истечения времени



решения Заявки ни Временное, ни Постоянное решение не найдены, Исполнитель эскалирует Заявку в службу технической поддержки Производителя (при наличии у Заказчика действующей технической поддержки Производителя).

В случае если для решения заявки необходимо привлечение службы технической поддержки Производителя Системы, время решения Заявки продлевается на время поиска решения Производителем. При этом Исполнитель предпринимает все необходимые действия для ускорения предоставления решения.

Приоритет Заявки может быть понижен в ходе решения проблемы (после изучения вопроса, после предоставления временного или обходного решения и т.д.) при обоюдном согласии сторон.

После предоставления решения по Заявке Заказчик подтверждает факт решения проблемы, после чего Запрос закрывается. При отсутствии каких-либо сообщений от Заказчика в течение двух недель с момента отправки уведомления Заявка закрывается без подтверждения со стороны Заказчика.

В отдельных случаях, по согласованию с Заказчиком, время решения по Заявке может быть увеличено.

## 5.9 Отчетность

Длительность отчетного периода устанавливается равной 3 мес. Если срок действия Договора на оказание Услуги оканчивается раньше наступления очередного отчетного периода, отчетный период завершается в дату окончания срока действия Договора.

В рамках отчетности Исполнитель предоставляет документы, указанные в Табл. 16.

Табл. 16. Отчетные документы

Документ	Описание	Кол-во, в течение года	Срок предоставления
Ежеквартальный отчет	Отчет об оказанных услугах за прошедший отчетный период	Не более 4	В течение 10 раб. дней после завершения отчетного периода*
Отчет по результатам профилактического выезда	Отчет, фиксирующий результаты профилактического выезда	Не более 4	В течение 5 раб. дней после осуществления профилактического выезда
Отчет по результатам экстренного выезда	Отчет, фиксирующий результаты экстренного выезда	Не более 4	В течение 2 раб. дней после осуществления экстренного выезда
Отчет по предоставленным профессиональным сервисам	Отчет, фиксирующий результаты работ в рамках предоставленных профессиональных сервисов	Не менее 1	В течение 5 раб. дней после осуществления профилактического выезда

\*Сроки предоставления ежеквартального отчета могут быть скорректированы по требованию Заказчика.

Исполнитель обеспечивает формирование отчета об оказанных услугах за прошедший отчетный период. Отчет содержит следующие сведения:

- статистику Заявок, обработанных Исполнителем, с декомпозицией по категории, приоритету, статусу;
- сведения об открытых или выполненных Заявках в технической поддержке Производителя;
- сведения о Заявках, по которым получена претензия Заказчика на качество и/или длительность их выполнения;
- состав выполненных профилактических мероприятий и выявленные / устраненные недостатки;
- предложения и мероприятия по сокращению количества однотипных инцидентов и оптимизации настроек оборудования и ПО Системы (при достаточности сведений, необходимых для разработки рекомендаций).

Отчет предоставляется Заказчику по электронной почте в формате PDF не позднее 10 рабочих дней после окончания отчетного периода.

## **6 Сертификаты технической поддержки оборудования**

Сертификат на Техническую поддержку дает право воспользоваться Технической поддержкой в соответствии с условиями Программы поддержки, указанной в Сертификате. Действие Сертификата распространяется в соответствии с применимой позицией Спецификации. В рамках Положения о технической поддержке предоставляет три Программы сертификатов Технической поддержки, различающиеся набором услуг и параметрами предоставления.

### **6.1 Сертификат Bronze**

Параметры предоставления Услуг:

1. Обработка и регистрация Заявок: предоставляется в режиме 9x5 в рабочее время с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных и официальных праздничных дней.

2. Техническая поддержка оборудования — обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 9x5.

3. Обслуживание на месте установки оборудования (если исполнитель признает целесообразность такого выезда) производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания.

4. Не гарантируется наличие ЗИП на складе, срок поставки не более 60 календарных дней с момента подтверждения замены.

3 Фиксированные сроки устранения неисправности, предусмотренные соответствующей Программой поддержки / опцией не распространяются на оборудование в период проведения пусконаладочных работ.

В случае выявления каких-либо технических недочетов на стадии проведения инсталляции, не связанных с физическим повреждением оборудования, Сервисная служба приложит максимальные усилия для скорейшего восстановления работоспособности оборудования.

## 5. Целевое время реагирования и восстановления в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции (при условии открытия заявки до 16:00☒)	Время восстановления
1	9x5	Не более 4 часов	Не регламентировано
2		Не более 6 часов	Не регламентировано
3		1 рабочий день	Не регламентировано
4		1 рабочий день	Не регламентировано

## 6.2 Сертификат Silver

Параметры предоставления Услуг:

1. Обработка и регистрация Заявок: предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и официальные праздничные дни.

2. Удаленный мониторинг работоспособности оборудования в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни (если функция мониторинга предусмотрена для данного типа оборудования, а также при условии предоставления доступа).

3. Техническая поддержка оборудования — обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 24x7.

4. Обслуживание на месте установки оборудования (если Исполнитель признает целесообразность такого выезда) производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания.

5. Не гарантируется наличие ЗИП на складе, срок поставки не более 60 календарных дней с момента подтверждения замены (если иное не предусмотрено опциями, приобретаемыми дополнительно).

## 6. Целевое время реагирования и восстановления в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции	Время восстановления
1	24x7	Не более 2 часов	В соответствии с применимой позицией Спецификации
2		Не более 4 часов	Не регламентировано
3		Не более 6 часов	Не регламентировано
4		1 рабочий день	Не регламентировано

7. Установка обновлений СПО (за исключением ОС для серверов стандартной архитектуры x86) производится Исполнителем в плановом порядке с использованием удаленного доступа к оборудованию в режиме 24x7 при условии, что обновляемое СПО распространяется

бесплатно фирмами-изготовителями технических средств и при наличии технической и правовой возможности При отсутствии возможности у Пользователя организовать выполнение работ по обновлению с использованием удаленного доступа Исполнитель может провести работы по месту установки оборудования. Стоимость выезда оплачивается Заказчиком дополнительно.

8. Проведение профилактических мероприятий не чаще 2 раз в год для каждой единицы Оборудования, включающих в себя упреждающий анализ версий Программных продуктов, анализ работоспособности оборудования и выработку рекомендаций по устранению выявленных рисков. Профилактические мероприятия могут проводиться как удаленно, так и с выездом на место установки оборудования. По результатам проведенных профилактических мероприятий Исполнитель направляет краткий отчет с перечнем обследованных систем Пользователя, выявленных рисков и проведенных или запланированных мероприятий по устранению/минимизации выявленных рисков.

### 6.3 Сертификат Gold

Параметры предоставления Услуг:

1. Обработка и регистрация Заявок: предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и официальные праздничные дни.

2. Удаленный мониторинг работоспособности оборудования в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни (если функция мониторинга предусмотрена для данного типа оборудования, а также при условии предоставления доступа).

3. Техническая поддержка оборудования — обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 24x7.

4. Обслуживание на месте установки оборудования (если Исполнитель признает целесообразность такого выезда) производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания.

5. Не гарантируется наличие ЗИП на складе, срок поставки не более 60 календарных дней с момента подтверждения замены (если иное не предусмотрено опциями, приобретаемыми дополнительно).

6. Целевое время реагирования и восстановления в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции	Время восстановления
1	24x7	Не более 1 часа	В соответствии с применимой позицией Спецификации
2		Не более 2 часов	Не регламентировано
3		Не более 4 часов	Не регламентировано
4		1 рабочий день	Не регламентировано

7. По мере выхода обновлений СПО, но не реже 1 раза в квартал Исполнитель предоставляет персонифицированные уведомления о вышедших обновлениях и необходимости плановой установки этих обновлений на Оборудование.

8. Установка обновлений СПО (за исключением ОС для серверов стандартной архитектуры x86) производится Исполнителем в плановом порядке с использованием удаленного доступа к оборудованию в режиме 24x7 при условии, что обновляемое СПО распространяется бесплатно фирмами-изготовителями технических средств и при наличии технической и правовой возможности Исполнителя предоставить такие обновления. При отсутствии возможности у Пользователя организовать выполнение работ по обновлению с использованием удаленного доступа, работы проводятся Исполнителем по месту установки.

9. Проведение профилактических мероприятий на ежеквартальной основе, включающих в себя упреждающий анализ версий СПО, анализ работоспособности оборудования и выработку рекомендаций по устранению выявленных рисков. Профилактические мероприятия могут проводиться Исполнителем как удаленно, так и с выездом представителя на место установки оборудования. По результатам проведенных профилактических мероприятий Исполнитель на ежеквартальной основе направляет краткий отчет с перечнем обследованных за отчетный период систем Пользователя, выявленных рисков и проведенных или запланированных мероприятий по устранению/минимизации выявленных рисков.

## **6.4 Дополнительные опции предоставляемые к сертификатам**

### **6.4.1 Опция фиксированной отправки запасных частей**

Для оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, Исполнитель отправит Заказчику из доступных на складе ЗИП необходимые для ремонта запасные части в течение применимого периода поддержки.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств Исполнитель по фиксированному времени отправки запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене детали до момента отправки (передачи детали логистической компании). Целевой параметр времени отправки запасной части указан в соответствии с применимой позицией Спецификации.

Доставка запасной части осуществляется по адресу установки Зарегистрированного оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки запасной части по адресу расположения оборудования и пронос ее непосредственно к месту установки оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

Фиксированное время отправки в течение следующего рабочего дня (NBD) осуществляется для Заявок, по которым Сервисная служба приняла решение о замене не позднее 16:00 по московскому времени. Для Заявок, по которым решение о замене принято в 16:00 и позднее, время отправки увеличивается на 1 (один) рабочий день.

Данная опция не регламентирует наличие выделенного под Заказчика резерва ЗИП.

#### **6.4.2 Опция фиксированной доставки запасных частей**

Для оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, Исполнитель доставит Заказчику из доступных на складе ЗИП необходимые для ремонта запасные части в течение применимого периода поддержки.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств Исполнителем по фиксированному времени доставки запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене детали до момента доставки детали по адресу расположения оборудования. Целевой параметр времени доставки запасной части указан в соответствии с применимой позицией Спецификации.

Доставка запасной части осуществляется по адресу установки Зарегистрированного оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки запасной части по адресу расположения оборудования и пронос ее непосредственно к месту установки оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

Фиксированное время доставки в течение следующего рабочего дня (NBD) осуществляется для Заявок, по которым Сервисная служба приняла решение о замене не позднее 16:00 по московскому времени. Для Заявок, по которым решение о замене принято в 16:00 и позднее, время доставки увеличивается на 1 (один) рабочий день.

Данная опция не регламентирует наличие выделенного под Заказчика резерва ЗИП.

#### **6.4.3 Опция четырехчасового прибытия инженера на площадку с запасной частью**

Исполнитель в случае критического сбоя, оказывающего существенное воздействие на работоспособность оборудования и выполнение им своих основных функций, в течение 4 (четырёх) часов с момента принятия решения о замене детали обеспечит присутствие инженера и доставку со склада запасной части для оборудования (в случае их наличия), для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств по данной опции, исчисляется с момента принятия решения о выезде инженера для замены детали до момента прибытия инженера и доставки детали по адресу расположения оборудования.

Данная опция не регламентирует наличие выделенного под Заказчика резерва ЗИП.

#### **6.4.4 Опция фиксированного времени восстановления**

Исполнитель в отношении оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, восстановит работоспособность оборудования в случае критического сбоя, оказывающего существенное воздействие на работоспособность оборудования и выполнение им своих основных функций, в течение целевого

временного параметра, указанного в Сертификате, при условии, что СПО, установленные на оборудовании, обновлены до последней рекомендованной версии.

Особые условия: в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента отгрузки оборудования (даты подписания УПД), в которую включена опция фиксированного времени восстановления, проводит подготовку к возможности применения данной опции. В течение данного периода примет необходимые/соизмеримые меры по исполнению взятых обязательств по фиксированному времени восстановления оборудования, при этом в указанный период обязательства по фиксированному времени восстановления не применяются и санкции за нарушения сроков фиксированного времени восстановления не применяются.

Исключения из опции фиксированного времени восстановления:

1. Сбои, вызванные ошибками в системном администрировании, командами или передачей файлов, осуществляемыми представителями Пользователя.
2. Сбои в результате выполнения работ по запросу Партнера/Пользователя или других действий, выполненных под управлением Партнера/Пользователя.
3. Сбои, причиной которых является программное обеспечение, которое не входит в перечень обслуживаемого ПО в соответствии с применимой позицией Спецификации.
4. Недоступность или несвоевременный ответ контактного лица со стороны Партнера/Пользователя при инцидентах, требующих участия Партнера/Пользователя для идентификации источника и/или разрешения проблемы, в том числе невыполнение Партнером/Пользователем обязательств в отношении каких-либо услуг, являющихся предварительным условием для предоставления услуги по фиксированному времени восстановления.
5. Потеря возможностей резервирования, которыми исходно располагало оборудование, не считается инцидентом, для которого установлено фиксированное время восстановления.
6. Источники бесперебойного электропитания (UPS) исключены из объема услуг по фиксированному времени восстановления.
7. Действие факторов, неподвластных Исполнителю, таких как атаки, направленные на отказ оборудования; природные бедствия и воздействие окружающей среды; изменения, являющиеся следствием действий государственных, политических или иных регулирующих учреждений, или судебных постановлений, забастовок или трудовых споров, актов гражданского неповиновения, военных действий, ограниченный доступ к неисправному оборудованию, а также иные форс-мажорные обстоятельства освобождают Исполнителя от обязательств по предоставлению услуги с фиксированным временем восстановления.



8. Сбои, произошедшие по причине отсутствия необходимого программного обеспечения и/или его обновлений, а также несовместимости аппаратной и программной части оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств по фиксированному времени восстановления, рассчитывается с момента регистрации обращения Заказчика в системе обработки обращений.

Целевое значение временного параметра фиксированного времени восстановления обозначается в часах и маркируется символами «ФТ» в применимой позиции Спецификации.

#### **6.4.5 Опция выезда инженера для проведения работ по замене CRU запасных частей**

Исполнитель производит необходимую замену рекомендованных по результатам диагностики запчастей категории CRU силами своих представителей по месту установки оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации.

#### **6.4.6 Опция невозврата накопителей информации**

Для оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, Заказчик имеет возможность не возвращать Исполнитель неисправные накопители информации (диски) после замены.

#### **6.4.7 Опция по резервированию критических запасных частей на складе исполнителя**

В отношении оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, Исполнитель обеспечит на своем локальном складе наличие запасных частей, критичных для данного типа оборудования. Перечень критичных запасных частей формируется исходя из рекомендаций сервисной службой.

### **6.5 Программы установки оборудования**

В зависимости от типа Продукции установка может быть выполнена силами инженеров Партнера/Пользователя или в обязательном порядке проводится специалистами Исполнителя. Условия базовой установки приведены в Положении о гарантии. Условия установки настоящего Положения дополняют условия п. 3.2 Положения о гарантии. Наличие Сертификата на инсталляцию в соответствии с применимой позицией Спецификации предоставляет Заказчику право обратиться за услугой по установке Продукции в Сервисную службу.

Сертификат на инсталляцию действителен в течение 6 (шести) месяцев с даты первичных документов (товарной накладной или УПД).

Для оформления заявки на инсталляцию Продукции необходимо не менее чем за 7 (семь) календарных дней связаться с Сервисной службой по контактам, указанным в разделе прием и регистрация обращений.

В запросе на инсталляцию необходимо указать:

1. Название (модель) и серийный номер продукции.
2. Адрес места установки оборудования, включая почтовый индекс.
3. Наименование организации Заказчика.
4. ФИО и координаты для связи представителя Заказчика, с которым будет вестись дальнейшее общение по заявке.
5. Готовность площадки к инсталляционным работам.

Перед началом инсталляции специалисты исполнителя запросят необходимую информацию о готовности площадки для установки оборудования и, в случае расширенной инсталляции, согласуют технические параметры настройки и подключения к инфраструктуре Заказчика, отправив Заказчику по электронной почте опросный лист для заполнения.

В случае необходимости оформления дополнительных пропусков на специалистов для проведения работ по инсталляции оборудования на площадке Заказчика Заказчик обязан заблаговременно уведомить Исполнителя и организовать получение таких пропусков при содействии координаторов Сервисной службы.

В случае, когда инженер Исполнителя, прибыв в заранее согласованное время на место установки оборудования, определяет площадку как не готовую для проведения инсталляционных работ, выполнение работ переносится на другую дату. Исполнитель вправе выставить дополнительный счет за повторный визит, при этом стоимость самих инсталляционных работ будет покрываться за счет действующего Сертификата на инсталляцию.

В состав инсталляционных работ не входит:

1. Прокладка кабелей электропитания и коммуникационного оборудования до серверного шкафа.
2. Погрузочно-разгрузочные работы.
3. Установка прикладного ПО.
4. Настройка оборудования сверх описанного в соответствующей Программе инсталляции объеме.

#### **6.5.1 Стандартная инсталляция**

В зависимости от типа оборудования и в соответствии с применимой позицией Спецификации данная услуга Стандартной инсталляции выполняется специалистом Исполнителя в обязательном порядке (базовая установка) или может приобретаться дополнительно для оборудования подлежащего установке силами Заказчика. Заказчик может запросить оказание услуги по стандартной инсталляции в течение 6 (шести) месяцев с даты начала технической поддержки. Если в указанный срок Заказчик не воспользовался правом запросить оказание услуг

по стандартной инсталляции, то денежные средства, полученные Исполнителем за такую дополнительную опцию, не возвращаются.

Услуга по стандартной инсталляции является плановой и предоставляется в рабочее время по рабочим дням.

Общее описание объема выполняемых услуг (состав работ может варьироваться в зависимости от типа оборудования):

- Монтаж оборудования в серверный шкаф согласно плану размещения, предоставленному Заказчиком.
- Соединение приобретенных блоков оборудования в соответствии с применимыми позициями Спецификации в единую систему в рамках одного шкафа
- Подключение и прокладка проводов электропитания внутри серверного шкафа от блоков питания установленного оборудования к модулям распределения электропитания (PDU) в рамках шкафа с оборудованием.
- Подключение управляющих интерфейсов оборудования к сети управления Заказчика при условии предоставления Заказчиком промаркированных патч-кордов, подведенных к шкафу с оборудованием, для подключения оборудования к сети управления.
- Маркировка подключенных кабелей электропитания в соответствии со стандартами Заказчика при условии предоставления маркировки Заказчиком.
- Запуск оборудования, проверка работоспособности.
- Подключение функции удаленного мониторинга, если таковая предусмотрена для данного типа оборудования, а также не противоречит политикам ИБ Заказчика.
- Обновление микрокода оборудования до последней рекомендуемой версии на момент установки (в случае необходимости).

#### **6.5.2           Расширенная инсталляция**

Услуга по расширенной инсталляции представляет собой комплексную подготовку оборудования Исполнителем к запуску в промышленную эксплуатацию. Услуга является плановой и предполагает возможность организации работ в удобное для Заказчика время, включая выходные/праздничные дни и ночные часы, в случае заблаговременного согласования даты/времени проведения работ. Заказчик может запросить оказание услуги по расширенной инсталляции в течение 6 (шести) месяцев с даты начала технической поддержки. Если в указанный срок Заказчик не воспользовался правом запросить оказание услуг по стандартной инсталляции, то денежные средства, полученные Исполнителем за такую дополнительную опцию, не возвращаются.

Общее описание объема выполняемых услуг (состав работ может варьироваться в зависимости от типа оборудования):

- Согласование технических параметров настройки и подключения оборудования к инфраструктуре Заказчика. Данный этап является подготовительным и проводится удаленно при условии заполнения Заказчиком соответствующих опросных листов.

- Работы, выполняемые на площадке:

- монтаж оборудования в серверный шкаф согласно плану, предоставляемому Заказчиком;
- соединение приобретенных блоков оборудования в соответствии с применимыми позициями Спецификации в единую систему в рамках одного шкафа;

- подключение и прокладка проводов электропитания внутри серверного шкафа от блоков питания установленного оборудования к модулям распределения электропитания (PDU) в рамках шкафа с оборудованием;

- подключение управляющих интерфейсов оборудования к сети управления Заказчика при условии предоставления Заказчиком промаркированных патч-кордов, подведенных к шкафу с оборудованием, для подключения оборудования к сети управления;

- маркировка подключенных кабелей электропитания в соответствии со стандартами Заказчика при условии предоставления маркировки Заказчиком;

- запуск оборудования, проверка готовности к эксплуатации;

- обновление микрокода оборудования до последней стабильной версии на момент установки;

- выполнение дополнительных настроек в соответствии с согласованными техническими параметрами при условии заполнения Заказчиком соответствующих опросных листов;

- подключение функции удаленного мониторинга, если таковая предусмотрена для данного типа оборудования, а также не противоречит политикам ИБ Заказчика.

- Предоставление документа с информацией о списке установленного оборудования и произведенных настройках на основе заполненного Заказчиком опросного листа.

## **7 Порядок рассмотрения претензий**

Уполномоченное лицо Заказчика может сообщить свои претензии о несвоевременном или некачественном выполнении Заявки в Диспетчерскую службу Исполнителя.

Все претензии подлежат обязательной регистрации Диспетчерской службой Исполнителя в Системе Service Desk и передаются для разбора руководителю проекта. Руководитель проекта координирует работы по выявлению причин возникновения претензии, мероприятия по их устранению и недопущению их в дальнейшем. По результатам разбора претензии руководитель проекта получает от лица, подавшего претензию, подтверждение факта удовлетворения претензии в устной или письменной форме.

Срок рассмотрения претензии – 10 рабочих дней. Если разрешение несоответствия по претензии требует дополнительного времени (например, требуются дополнительные исследования, согласования, разрешения), руководитель проекта информирует о сроке и планируемых действиях лицо, подавшее претензию.

## 8 Ограничения и допущения

Предполагается, что на момент начала оказания Услуги Заказчик обладает:

- необходимыми лицензиями на Систему;
- необходимыми контрактами на поддержку с Производителями Системы.

Решение аппаратных и программных проблем не включает обязательств по восстановлению данных и программных приложений.

Профилактические мероприятия выполняются Исполнителем по графику, согласовываемому с Заказчиком. Перечень задач в рамках профилактических мероприятий определяется до начала их выполнения и согласовывается с Заказчиком на основе направленной формы.

Заказчик должен быть готов предоставить необходимую диагностическую информацию (файлы журналов, снимки экрана, файлы логов, результаты выполнения рекомендаций Исполнителя) для решения проблемы.

Заказчик обязан уведомлять Исполнителя о любых изменениях конфигурации Системы не позднее, чем за 5 рабочих дней до вступления в силу таких изменений. Если уведомление в указанный срок невозможно, Заказчик уведомляет Исполнителя в максимально короткие сроки.

Директор по развитию

\_\_\_\_\_ / Демарин А. В.