

Регламент

поддержки СХД и серверов в режиме 24x7 Onsite NBD SL

1. Параметры оказания услуг

1.1. Исполнитель обеспечивает приём и регистрацию заявок на устранение инцидентов в режиме 24x7x365 (круглосуточно).

1.2. В зависимости от уровня критичности инцидента каждой заявке присваивается приоритет:

Уровень приоритета Severity Level(SL)	Описание	Примеры
SL1	Нанесен серьёзный урон бизнесу Заказчика. Организация Заказчика или какая-либо рабочая группа не может нормально выполнять работу.	Выход из строя всей системы. Система отключилась после сбоя. Потеря данных/ Данные недоступны.
SL2	Потеря основной функциональности. Резкая деградация производительности системы.	Основная функциональность системы доступна не полностью. Производительность резко деградирует. Повторяющиеся сбои системы.
SL3	Проблемы, влияющие на бизнес Заказчика. Снижение производительности системы.	Сбои в программном обеспечении, не являющиеся критическими. Сбои в работе или отключение зарезервированных компонентов.
SL4	Нет влияния на бизнес Заказчика.	Заявки «Как настроить?» Запросы документации. Процедурные вопросы.

1.3. Параметры оказания услуг в зависимости от уровня приоритета:

Уровень приоритета Severity Level (SL)	Зона обслуживания	Время реакции	Режим устранения инцидентов	Выделенные технические ресурсы
SL1	РФ	Не более 4 часов, круглосуточно в режиме 24x7	Удалённо/Выезд** Круглосуточно в режиме 24x7	Техническая поддержка 24x7 Выделенный эксперт
SL2	РФ	Не более 6 часов, круглосуточно в режиме 24x7	Удалённо/Выезд** Круглосуточно в режиме 24x7	Техническая поддержка 24x7 Выделенный эксперт / Дежурный инженер
SL3 и SL4	РФ	Следующий рабочий день, 10.00-18.00*	Удалённо/Выезд** в рабочие дни 10.00-18.00*	Техническая поддержка 8x5, Дежурный инженер

*по московскому времени

** При отсутствии возможности восстановления оборудования средствами удаленной поддержки, ремонт выполняется на месте установки оборудования. Выезд в зоне обслуживания осуществляется круглосуточно для уровней критичности SL1 и SL2, для остальных уровней - в рабочее время на следующий рабочий день. Необходимость выезда определяется Исполнителем по результатам диагностики

2. Перечень оказываемых услуг

В рамках технической поддержки Исполнитель оказывает следующие услуги:

2.1. Прием и регистрация заявок на устранение инцидентов или оказание консультаций.

Каждому предмету обращения Заказчика должна соответствовать одна заявка. Объединение нескольких проблем в рамках одной заявки не допускается. Если в процессе оказания услуг по заявке у Заказчика выявлено несколько проблем, формируются новые заявки.

Заявки могут быть размещены одним из способов:

- ✓ через форму на сайте: <https://partnersupport.ru/>;
- ✓ тел.: **8-800-333-03-56**;
- ✓ e-mail: help@partnersupport.ru.

- 2.2. Анализ заявки, реагирование, запрос необходимой диагностической информации. Время реакции на запросы зависит от уровня приоритета.
Реакция предполагает обратную связь инженера для определения технических подробностей заявок, консультацию и, при необходимости, инициацию работ.
- 2.3. Проведение работ по диагностике неисправностей оборудования и программного обеспечения удалённо и/или на месте установки.
- 2.4. Замена неисправных компонентов оборудования.
Заменяемые компоненты должны устанавливаться с соблюдением задокументированных процедур производителя. Исполнитель при необходимости осуществляет консультационную поддержку в процессе замены компонентов. Для замены компонентов, самостоятельно не заменяемых Заказчиком, предусмотрена возможность выезда Исполнителя. Отправка запчастей осуществляется в режиме 24x7 для инцидентов SL1 и SL2 уровней, в режиме 8x5 на следующий рабочий день для инцидентов SL3 и SL4 уровней после принятия решения о замене и при наличии запчасти на локальном сервисном складе. При отсутствии детали на замену на локальных Сервисных складах может потребоваться дополнительное время на их доставку. Доставка необходимых запчастей для замены на место установки осуществляется силами Исполнителя. Время доставки зависит от удалённости площадки. Исполнитель не несет ответственности за временные задержки при доставке, возникшие по вине транспортных компаний.
- 2.5. Ремонтно-восстановительные работы после локализации неисправности удалённо и/или на месте установки.
- 2.6. Предоставление технической документации, новых версий обслуживаемого программного обеспечения и кодов программных коррекций (patches) в электронном виде по мере их выпуска Производителем и наличия возможности получения данной информации от Производителя.

3. Требования к Заказчику, удовлетворение которых является необходимым условием предоставления сервисного обслуживания:

- 3.1 Предоставление физического доступа к оборудованию и программному обеспечению на месте установки для проведения сервисного обслуживания.
- 3.2 Предоставление возможности вноса на место установки оборудования, компонентов и инструментов для тестирования, диагностики или замены, а также возможности выноса оборудования, компонентов и инструментов для тестирования, диагностики и выноса неисправного оборудования и компонентов.
- 3.3 Для проведения регламентных и аварийных работ необходимо наличие проектной документации или технического задания (со схемой подключений).
- 3.4 Подключение функций удалённого доступа в режиме постоянного доступа или в режиме по требованию для получения информации о состоянии системы, а также ускорения диагностики (если возможность удалённого доступа не противоречит политике безопасности Заказчика).
- 3.5 Предоставление административной учетной записи для доступа к настройке систем (массивов, коммутаторов, серверов), либо наличие представителя Заказчика, который может обеспечить доступ к конфигурированию систем при выполнении работ по настройке.

4. Дополнительные условия.

- 4.1 На обслуживание принимается только работоспособное на момент заключения Договора оборудование. Если в принимаемом на обслуживание оборудовании обнаружены неисправности, некорректные настройки или требуются любые дополнительные услуги, то, по согласованию Сторон, данные дополнительные услуги могут быть предоставлены за дополнительную плату.

- 4.2 В случае постановки на сервисное обслуживание оборудования с «прерванной» сервисной поддержкой (сервисная поддержка оборудования, на которое не предоставлялся сервисный сертификат Исполнителем/истёк срок действия или закончился срок гарантийного сервисного обслуживания), необходимо в обязательном порядке проведение диагностики. Диагностика проводится Исполнителем удалённо или по месту использования оборудования. По согласованию Сторон за данные дополнительные услуги может взиматься дополнительная плата.
- 4.3 По усмотрению Исполнителя заменяемый компонент может быть заменен на новый, бывший в употреблении или восстановленный компонент с аналогичными характеристиками.
- 4.4 Решение о необходимости выезда специалиста для замены компонентов, а также диагностических, ремонтно-восстановительных, регламентных и иных работ принимает Исполнитель. Время прибытия специалиста Исполнителя зависит от удалённости площадки и сроков доставки необходимых запасных частей. Исполнитель примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности и функциональности оборудования и программного обеспечения, однако не гарантирует определённых сроков проведения обслуживания. В некоторых случаях, если для решения проблемы требуется вмешательство специалистов уровня лаборатории или разработчиков Производителя (когда проблема выходит за рамки документированных Производителем ситуаций), либо требуется использование внутренних закрытых программных инструментов (например, генерация одноразовых паролей для доступа во внутренний микрокод системы), а также в случаях, когда проблема связана с невозможностью предоставления программного обеспечения, то время решения такого инцидента не регламентируется.
- 4.5 При замене компонента Заказчик обязан вернуть вышедший из строя компонент Исполнителю, за исключением случаев приобретения компонентов Заказчиком. В случае отказа обеспечить такой возврат, стоимость запасной части компенсируется Заказчиком Исполнителю в соответствии со счётом, выставленным Исполнителем.
- 4.6 В течение срока действия технической поддержки Заказчику необходимо заранее информировать Исполнителя о планируемых изменениях в конфигурации как непосредственно оборудования и ПО, так и ИТ-инфраструктуры, в которой данное оборудование и ПО функционирует. В случае неавторизованного обновления ПО, изменения конфигурации или применения деталей, не являющихся оригинальными и не одобренными Исполнителем, Исполнитель оставляет за собой право прекратить поддержку. Техническая поддержка на апгрейды оборудования и ПО приобретается отдельно.
- 4.7 Для повышения эффективности поддержки по согласованию с Заказчиком Исполнитель может установить специализированное диагностическое программное обеспечение на поддерживаемое оборудование.
- 4.8 Сервисное обслуживание не включает в себя услуги по исправлению, ремонту или замене оборудования либо программного обеспечения, необходимые вследствие:
- случайности или небрежности Партнера/Заказчика, третьих лиц, а также причин, которые нельзя отнести к нормальным условиям эксплуатации, обычному износу;
 - проблем, относящихся или присущих другому оборудованию, программному обеспечению или услугам, совместно с которыми оборудование и/или программное обеспечение используется;
 - монтажа, модификации, эксплуатации, ремонта оборудования в нарушение инструкций Производителя или технических спецификаций оборудования;
 - использования оборудования или программного обеспечения в условиях, в порядке или в целях, для которых они не предназначены;
 - предоставления доступа к порталам и базам знаний Производителей.
- 4.9 Ответственность Исполнителя не распространяется на замену компонентов, имеющих ограниченный срок службы (аккумуляторные батареи, другие расходные материалы), в случае прекращения их производства и продажи компанией-производителем. При отсутствии аналогов

таких компонентов, поддержка данной единицы оборудования может быть прекращена. При этом стоимость услуг за уже прошедший период оплачивается в полном размере.



help@partnersupport.ru



<https://partnersupport.ru/>



8-800-333-03-56