



## Программа поддержки Mobius 24x7

**Обслуживание:** круглосуточно, включая выходные и государственные праздники;

**Время реагирования:** 2 часа;

**Выезд инженера:** при необходимости на следующий день<sup>1</sup>;

**Доставка и замена запчастей:** включена, за счет Мобиус;

Консультации по вопросам диагностики и локализации неисправности, настройки и конфигурирования оборудования: круглосуточно.

---

<sup>1</sup> Для площадок, расположенных в городе нахождения сервисного центра, и в окрестностях 100 км от них

---

## **Основная информация**

Данный уровень поддержки обеспечивает закрытие базовых потребностей в технической поддержке в режиме 24x7.

Замена или предоставление аналогов неисправных компонентов, а также их доставка осуществляются за счет Мобиус. При этом для редко заменяемых компонентов (таких как контроллеры, компоненты шасси, материнские платы, процессоры, карты расширения и др.) возможны ситуации, при которых, в случае повторной замены вышедшего из строя компонента в период действия договора, его замена осуществляется в срок до 6 недель с момента локализации неисправности.

Восстановление функциональности обслуживаемого оборудования и ПО производится с выездом инженера Мобиус на место размещения оборудования и/или осуществляется с помощью удаленного доступа.

Предоставление обновлений и исправлений программных продуктов и микрокодов осуществляется только при наличии возможности официального получения материалов на территории оказания услуг от производителя, либо при возможности получения таких обновлений без нарушения прав производителей и иных третьих лиц.

## 1. Способы открытия заявки:

- через Портал Поддержки\* <https://mobius-it.okdesk.ru> или его мобильную версию: (Для iOS - <https://apps.apple.com/ru/app/заявка-в-okdesk/id1434851819>, для Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.okdesk.clientsmobile>)

Для получения учетной записи, логина и пароля необходимо будет пройти процедуру регистрации. Для этого необходимо написать письмо на почту [support@mobius-it.ru](mailto:support@mobius-it.ru).

- По e-mail: для открытия заявки по почте необходимо отправить письмо на [support@mobius-it.ru](mailto:support@mobius-it.ru);
- По телефону: для открытия заявки через колл-центр используйте следующие номера: + 7 (495) 204-21-32 и 8 (800) 302-02-70.

## 2. Состав услуг технической поддержки:

- Прием заявок на обслуживание осуществляется круглосуточно, включая выходные и государственные праздники. Заявка считается зарегистрированной, если Мобиус присвоил обращению идентификационный номер проблемы;
- Консультации проводятся по вопросам сбора данных для диагностики и локализации неисправности, выдачи рекомендаций по проведению восстановительных работ, находящихся в зоне ответственности Заказчика, настройки и конфигурирования оборудования;
- Замена, ремонт или предоставление аналогов неисправных компонентов, а также их доставка осуществляются за счет Мобиус;
- В случае необходимости (для решения проблем с компонентами, не являющимися заменяемыми силами Заказчика (CRU, Customer Replaceable Unit)) предусмотрен выезд на площадку Заказчика в соответствии с часами обслуживания;
- Работы осуществляются до восстановления работоспособности или подтверждения невозможности её восстановления;
- Замена неисправных компонентов производится при помощи ремонтных фондов, формируемых Мобиус. По усмотрению Мобиус заменяемый компонент может быть заменен на новый, бывший в употреблении или восстановленный (с аналогичными характеристиками). Если Стороны не согласовали иные условия, замененный компонент переходит в собственность Мобиус.

## 3. Особые условия

- На обслуживание берется только работоспособное на момент заключения Договора оборудование. Если в принимаемом на обслуживание оборудовании

обнаружены неисправности, некорректные настройки или требуются любые другие услуги, то по согласованию с Заказчиком устранение неисправностей, корректировка настроек и иные услуги, не входящие в состав услуг технической поддержки, могут быть предоставлены за дополнительную плату;

- В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса от Мобиус Заказчик обязуется предоставить Мобиус конфигурационную (диагностическую) информацию со всего перечня оборудования, подлежащего технической поддержке. Мобиус не гарантирует выполнение условий временных параметров программы поддержки для оборудования, для которого диагностическая информация не предоставлена;

- С момента предоставления Заказчиком конфигурационной (диагностической) информации по принятому на поддержку оборудованию начинается Фаза подготовки к предоставлению технической поддержки длительностью до 10 недель, в ходе которой возможны задержки с предоставлением компонентов для замены. Тем не менее, Мобиус примет необходимые коммерчески обоснованные меры по исполнению взятых обязательств технической поддержки согласно утвержденному уровню обслуживания. Штрафные санкции за просрочку исполнения обязательств со стороны Мобиус в данный период не начисляются;

- Услуги по восстановлению работоспособности оборудования и устранению неисправностей, появившихся в результате нештатной (неправильной) эксплуатации оборудования, его демонтажа, перемещения и монтажа, не входят в стоимость и согласуются Сторонами дополнительно;

- В случае необходимости перемещения оборудования Заказчик обязуется сообщить об этом Мобиус для проведения осмотра и снятия диагностической информации (логов) с оборудования перед его отключением и демонтажом, а также после подключения в новом месторасположении без взимания дополнительной платы.

#### **4. Критичность заявок**

Мобиус различает 4 степени серьезности заявки:

1. **Степень серьезности 1:** Инцидент приводит к остановке бизнес-процесса Заказчика;

2. **Степень серьезности 2:** Инцидент оказывает значительное влияние на бизнес-процессы заказчика, присутствует риск остановки бизнес-процессов при усугублении ситуации;

3. **Степень серьезности 3:** Инцидент не оказывает влияния на работоспособность бизнес-процесса Заказчика;

4. **Степень серьезности 4:** Консультации по эксплуатации оборудования.

Степень серьезности заявки определяется в момент регистрации и должна быть подтверждена и установлена инженером Мобиус во время обращения Заказчика. Степень серьезности заявки может быть изменена по согласованию с Заказчиком после уточнения информации или проведения работ.

## **5. Что не входит в состав услуг технической поддержки**

1. Обеспечение и поддержка соответствующей окружающей среды для оборудования;
2. Проведение внешних по отношению к элементам оборудования электротехнических работ, а также обслуживание вспомогательного оборудования, принадлежностей, оборудования и других устройств, не перечисленных в договоре технической поддержки;
3. Ремонт неисправностей, вызванных происшествиями, стихийными бедствиями, транспортировкой, небрежным обращением или неправильной эксплуатацией, неправильным обслуживанием или модернизацией, невозможностью обеспечивать необходимые характеристики окружения (включая сбои электропитания, контроль температуры или влажности и др.), или по причине ненадлежащего использования оборудования;
4. Перемещение, перестановка или переконфигурация оборудования или кабелей, дополнительное каблирование, либо коррекция подготовленных ранее конфигураций;
5. Инсталляция либо деинсталляция оборудования.