



БАЗОВАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

НА ОБОРУДОВАНИЕ DATARU

Техническая поддержки и Гарантия

В рамках настоящего документа приведено описание услуги технической поддержки (далее – Услуги) оборудования DataRu. Условия предоставления Услуги имеют приоритет над условиями Гарантии, размещенными на сайте www.dataru.ru (далее – Сайт).

Термины и определения

Услуга ТПО – услуга технической поддержки оборудования DataRu, приобретенного Заказчиком.

Услуга МВС – услуга технической поддержки любого оборудования Заказчика, для которого приобретена данная Услуга.

Аудит – профилактическое обследование и оценка состояния Системы для предупреждения возникновения неисправностей, а также для проверки и подтверждения конфигурации Системы.

Система – оборудование: серверы, системы хранения данных, сетевые коммутаторы, маршрутизаторы, контроллеры и точки доступа, на которые распространяется Услуга.

Системное ПО – программное обеспечение аппаратных компонентов Системы.

Система управления заявками (СУЗ) – информационная система DataRu, предназначенная для управления сервисными заявками (запросами) и инцидентами Заказчика, обмена информацией.

Запасная часть (ЗИП) – изделие или компонент, являющийся составной частью более крупного (составного) изделия, предназначенный для замены находившейся в эксплуатации такой же части Системы с целью ремонта (поддержания или восстановления исправного или работоспособного состояния изделия).

Сервисный Партнер – это компания, авторизованная DataRu на оказание Услуги на основании отдельного договора с DataRu.

Сертификат – это документ, содержащий информацию о Системе (наименование, серийный номер), принимаемой на техническую поддержку, Заказчике, типе и сроке действия Услуги.

Заказчик – это юридическое лицо, указанное в Сертификате и зарегистрированное в СУЗ.

Заявка – обращение Заказчика, зарегистрированное в СУЗ.

Время реакции – срок с момента регистрации обращения до первой обратной связи от инженера DataRu.

Время восстановления – период времени с момента определения решения по устранению заявленной в Заявке неисправности Системы до устранения этой неисправности путем замены ЗИП или иным путем, восстанавливающим работоспособность Системы до состояния, предшествующего возникновению неисправности, без учета времени ожидания действий Заказчика, если такие необходимы в процессе устранения неисправности.



Описание	Bronze	Gold
Наличие ежедневной и круглосуточной неограниченной регистрации вызовов в Системе управления заявками	✓	✓
Предоставление доступа к базе знаний, центру поддержки, обновлениям ПО для оборудования DataRu	✓	✓
Возможность интерактивного управления заявками, поданными через веб-портал www.dataru.ru/support	✓	✓
Возможность изменения приоритета заявок заказчиком (с учетом описания приоритетов заявок)	✓	✓
Время реакции специалиста, не более	4 ч	1 ч
Помощь в анализе и технической оценке состояния Системы	✓	✓
Передача вопроса на уровень специалистов отдела технической поддержки (уровень 2)	✓	✓
Передача вопроса на уровень разработки (уровень 3)	✓	✓
Круглосуточное оказание удаленного обслуживания, удаленной диагностики для соответствующих Систем	-	✓
Круглосуточное выездное обслуживание (прибытие на объект)	-	✓
Гарантированное время ¹ замены неисправного компонента (далее – Ремонт) неработоспособной Системы с момента определения неисправного компонента ²	-	8 ч

¹ Для Москвы и МО. Временные интервалы для других регионов указаны в таблице 2

² Вывод неисправной Системы из эксплуатации (при технологической необходимости) и последующий ввод в эксплуатацию восстановленной Системы осуществляется заказчиком самостоятельно. В случае замены неисправного сетевого оборудования целиком, заказчик самостоятельно выполняет работы по демонтажу неисправного оборудования и монтажу нового.

Возможные приоритеты заявок

Приоритеты заявок определяются и согласовываются Заказчиком и инженером DataPy исходя из следующих описаний:

Приоритет 1 – Система остановлена: серьезное влияние на бизнес, Система не работает.

Приоритет 2 – Система деградировала: снижение производительности или перебои доступности.

Приоритет 3 – Незначительное влияние или вопрос: влияние на бизнес-операции низкое или отсутствует, Система доступна.

Запасные части и обслуживание Систем

- ЗИП, классифицируемые как ЗОЭ (Заменяемый на объекте элемент, FRU), отправляются на объект и заменяются специалистом DataPy, либо Сервисным Партнером.
- ЗИП, классифицируемые как ЗПЭ (Заменяемый пользователем элемент, CRU), отправляются на объект DataPy и заменяются Заказчиком. Возврат дефектных ЗИП осуществляется за счет DataPy и является обязанностью Заказчика.
- DataPy оставляет за собой возможность использования восстановленных по стандарту производителя ЗИП, при этом, на них распространяются те же условия поддержки, что и на всю систему.
- Для выполнения Ремонта DataPy использует как ЗИП, идентичные заменяемым, так и эквивалентные/совместимые с как минимум теми же характеристиками
- Время прибытия специалиста на объект исчисляется с момента определения необходимости оказания аппаратной поддержки на месте и не включает время, необходимое на оформление доступа инженера к Оборудованию.
- Гарантированное время Ремонта системы распространяется только на Приоритет 1.
- Гарантированное время Ремонта может не соблюдаться при невыполнении заказчиком рекомендаций DataPy, полученных в ходе оказания Услуги, аудитов или иных операций.
- DataPy вправе в одностороннем порядке понизить Приоритет Заявки и/или приостановить отсчет Времени Ремонта и иных согласованных сроков оказания Услуг во всех случаях, когда дальнейшее оказание Услуг невозможно без действий (бездействия) Заказчика, включая, но не ограничиваясь:
 - непредоставление доступа к оборудованию, инфраструктуре и данным;
 - непредоставление запрашиваемой информации;
 - необходимость ожидания завершения внутренних процедур Заказчика (согласований, получение пропусков и т.п.) или любых автоматических или ручных процессов восстановления, запущенных Заказчиком при обнаружении неисправности оборудования;
 - любые другие действия, не имеющие отношения к ремонту оборудования, но позволяющие убедиться в том, что неисправности оборудования устранены, например, обновление микрокода или перезагрузка операционной системы.

Отсчет сроков возобновляется с момента полного устранения Заказчиком соответствующих препятствий.

- Проверка исправности оборудования (успешности восстановления) может быть выполнена инженером DataPy с помощью теста самодиагностики оборудования, автономной диагностики специальными средствами или визуального контроля корректности функционирования.
- При предоставлении технической поддержки на месте установки Оборудования, после согласования с Заказчиком, инженер DataPy или авторизованного сервисного партнера DataPy может выполнить следующие действия:
 - установить доступные технические исправления для обслуживаемого оборудования для обеспечения надлежащей работы оборудования Заказчика и сохранения его совместимости с запасными частями;
 - установить доступные обновления микропрограмм, не подлежащие, по мнению компании DataPy, установке Заказчиком и необходимые для восстановления рабочего состояния Системы, для сохранения возможности дальнейшего оказания поддержки.
- DataPy может передавать права на выполнение обслуживания Системы Сервисному Партнеру по своему усмотрению, при этом ответственность за действия Сервисного Партнера несет DataPy.
- Все заменяемые ЗИП являются собственностью компании DataPy. В случае отсутствия приобретенной услуги «СДК» (см. ниже), Заказчик обязан в течение 10 рабочих дней вернуть все замененные ЗИП в адрес DataPy. В случае нарушения срока возврата DataPy выставляет Заказчику счет на оплату стоимости невозвращенного ЗИП в размере, эквивалентном его розничной стоимости, действующей на дату выставления счета.
- По окончании предварительно согласованного отчетного периода DataPy направляет отчет Заказчику о выполненных ремонтах и обслуживании Систем.

Обязанности Заказчика

- Зарегистрироваться в СУЗ DataPy.
- Предоставлять полную, актуальную и достоверную информацию о месте установки Системы (адрес) и любых изменениях в ее аппаратной конфигурации.
- Информировать DataPy о планируемых перемещениях оборудования и получать подтверждение о возможности такого перемещения силами Заказчика или специалистов DataPy.
- Следовать инструкциям специалистов технической поддержки DataPy при проведении работ по диагностике и восстановлению работоспособности системы.
- Нести ответственность за полное резервное копирование всех имеющихся данных и программ во всех задействованных Системах. Во избежание повреждений, изменений и потери данных Заказчику также настоятельно рекомендуется регулярно выполнять резервное копирование данных, хранящихся во всех задействованных Системах.
- Нести ответственность за сохранность и защиту всей конфиденциальной, коммерческой, служебной или персональной информации и управление доступом к ней.

- Соблюдать требования к версионности и настройке Системного ПО и микрокодов.
- При выездном обслуживании оборудования силами DataPy или Сервисного партнера предоставить свободный, безопасный и достаточный доступ в места размещения оборудования – достаточное рабочее пространство, освещение, электрическую сеть, возможность подключения к обслуживаемому оборудованию. При отсутствии необходимых условий DataPy/Сервисный партнер вправе приостановить оказание Услуг до устранения препятствий их оказанию, возникших по вине или в зоне ответственности Заказчика.
- Организовать при необходимости доступ на территории и/или объекты с пропускной системой, осуществить все необходимые мероприятия по допуску специалистов DataPy или Сервисного Партнера, автотранспорта и сопутствующего оборудования (ноутбуки, вспомогательное оборудование, запасные части, др.), а также по выносу оборудования, выезду автотранспорта и выходу специалистов с территории.
- Своевременно предоставлять запрашиваемую информацию, необходимую для оказания Услуги, и ответы на вопросы представителя DataPy в СУЗ. В случае отсутствия ответа в течение 3 рабочих дней для уровня Bronze и 1 рабочего дня для уровня Gold DataPy оставляет за собой право закрыть Заявку. Для продолжения работ по устранению неисправности Заказчику требуется открыть новую Заявку, сообщив инженеру DataPy номер предыдущей заявки, при этом отсчет времени реакции и восстановления начинается заново.
- По завершении оказания Услуг (восстановительных работ) в течение 1 рабочего дня проверить и принять Услуги (восстановленную Систему), подтвердив приемку Услуг в СУЗ. В случае отсутствия подтверждения Заказчиком приемки Услуг в СУЗ (и непоступления возражений против приемки Услуг) в течение 3 рабочих дней, Услуги считаются принятыми автоматически, и Заявка получает статус завершенной.
- По требованию DataPy способствовать проведению Аудита обслуживаемых Систем. В случае перемещения Оборудования без согласования с DataPy, Оборудование подлежит обязательному Аудиту на новом месте размещения для возобновления оказания Услуг. Услуги по такому аудиту Оборудования оказываются на платной основе.

Ответственность

В случае нарушения сроков, вызванного обстоятельствами, находящимися под контролем DataPy, стороны проводят переговоры с целью согласования новых сроков и, при необходимости, возможных компенсационных мер.

DataPy не несет ответственности за:

- Работоспособность, сохранность и последующее восстановление программного обеспечения, лицензий, настроек, не являющихся частью Системы.
- Невозможность использования оборудования в период его некорректного функционирования, обслуживания и ремонта.
- Перенос данных, их утрату и восстановление.

- Несогласованное, некорректное и/или неавторизованное перемещение, ремонт и модернизацию Оборудования.

Таблица 2 – Время ремонта

Обслуживание в городе обычно подразумевает возможность оказания Услуги в пределах 150км от центра города при условии доступности общественным или личным легковым транспортом по дорогам общего пользования с твердым покрытием. Возможность и условия обслуживания в радиусе свыше 150км рассматриваются в индивидуальном порядке.

Город	Оценочное время замены неисправного компонента (уровень Bronze) по завершении диагностики *	Гарантированное время замены неисправного компонента (уровень Gold) по завершении диагностики	Максимальные условия по расширенной поддержке на индивидуальных условия (Gold +)
	* В случае завершения диагностики после 15:00 МСК к указанному сроку добавляется 1 рабочий день		
Москва	1 рабочий день	8 часов	4 часа круглосуточно
Санкт-Петербург	2 рабочих дня	1 рабочий день	4 часа круглосуточно
Абакан	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Алексеевка	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Альметьевск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Ангарск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Арзамас	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Архангельск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Астрахань	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Ачинск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Балаково	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Барнаул	7 рабочих дней	3 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Белгород	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно

Бийск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Благовещенск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Братск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Брянск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Великий Новгород	2 рабочих дня	1 рабочий день	24 часа круглосуточно
Владивосток	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Владикавказ	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Владимир	2 рабочих дня	1 рабочий день	24 часа круглосуточно
Волгоград	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Волгодонск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Волжский	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Вологда	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Воронеж	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Грозный	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Дмитровград	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Екатеринбург	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Иваново	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Ижевск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Иркутск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Йошкар-Ола	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Казань	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Калининград	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Калуга	2 рабочих дня	1 рабочий день	24 часа круглосуточно
Камышин	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Кемерово	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Киров	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Комсомольск-на-Амуре	7 рабочих дней	3 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Копейск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Кострома	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Краснодар	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Красноярск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Курган	5 рабочих дней	2 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Курск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Липецк	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Магадан	9 рабочих дней	4 рабочих дня	72 часа круглосуточно
Магнитогорск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Махачкала	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Мурманск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно

Набережные Челны	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Нальчик	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Нижний Новгород	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Новокузнецк	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Новомосковск	3 рабочих дня	1 рабочий день	24 часа круглосуточно
Новороссийск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Новосибирск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Новотроицк	5 рабочих дней	2 рабочих дня	72 часа круглосуточно
Норильск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	72 часа круглосуточно
Ноябрьск	9 рабочих дней	4 рабочих дня	72 часа круглосуточно
Омск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Орел	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Оренбург	5 рабочих дней	2 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Пенза	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Пермь	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Петрозаводск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Псков	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Пятигорск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Ростов-на- Дону	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Рыбинск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Рязань	2 рабочих дня	1 рабочий день	4 часа круглосуточно
Самара	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Саранск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Саратов	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Северодвинск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Симферополь	7 рабочих дней	3 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Смоленск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Сочи	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Ставрополь	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Старый Оскол	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Стерлитамак	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Сургут	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Сыктывкар	5 рабочих дней	2 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Тамбов	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Тверь	2 рабочих дня	1 рабочий день	24 часа круглосуточно
Тобольск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Тольятти	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно

Томск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Тула	3 рабочих дня	1 рабочий день	24 часа круглосуточно
Тюмень	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Улан-Уде	7 рабочих дней	3 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Ульяновск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Уссурийск	9 рабочих дней	4 рабочих дня	48 часов круглосуточно
Уфа	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Хабаровск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Ханты-Мансийск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Чебоксары	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Челябинск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Череповец	7 рабочих дней	3 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Черкесск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Чита	7 рабочих дней	3 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Энгельс	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Южно-Сахалинск	7 рабочих дней	3 рабочих дня	4 часа круглосуточно
Якутск	5 рабочих дней	2 рабочих дня	24 часа круглосуточно
Ярославль	2 рабочих дня	1 рабочий день	4 часа круглосуточно

Дополнительные услуги

Дополнительные услуги могут быть оказаны Заказчику по дополнительному согласованию за дополнительную плату.

Услуга «Сохранение дефектных компонентов» (СДК)

Услуга СДК заключается в возможности Заказчика не возвращать дефектные ЗИП DataRu после их замены в рамках оказания Услуг.

При оказании Услуг технической поддержки Оборудования все дефектные запчасти возвращаются DataRu. Если политика безопасности Заказчика запрещает перемещение компонентов системы за пределы места эксплуатации, Заказчик может воспользоваться услугой СДК, приобретя данную услугу вместе с заказом Сертификата.

Данная услуга доступна как для любых компонентов, так и исключительно для носителей информации.

Воспользоваться данной услугой можно только в случае подтверждения неисправности специалистами DataRu.

Услуги, не представленные в данном документе, могут быть приобретены отдельно в рамках Профессиональных услуг DataRu.

Услуга «Пакет инженерных часов»

Услуга заключается в возможности приобретения Заказчиком определенного количества часов работ инженера DataPy, которые можно использовать для выполнения различных работ – диагностика оборудования, ПНР, консультация, профилактический визит, ремонт Систем, для которых не приобретена Услуга ТПО или МВС.

Сроки и условия выполнения таких работ согласовываются отдельно.

Справочная информация

Продление поддержки

В случае если срок действия Вашего Сертификата Технической Поддержки (далее – Сертификата) подходит к завершению, DataPy рекомендует заблаговременно продлить этот срок.

Если срок действия Сертификата истёк, для его возобновления необходимо пройти аудит оборудования, подлежащего постановке на Техническую Поддержку, и в случае выявления неисправностей – восстановление работоспособности оборудования. Услуги по аудиту и ремонту оборудования вне рамок Сертификата оказываются по отдельным заявкам на основании коммерческого предложения, согласованного с Заказчиком. Возможность и сроки проведения платного ремонта вне рамок действия Сертификата согласовываются между Заказчиком и DataPy с учетом загрузки и наличия необходимых комплектующих.

После восстановления работоспособности системы возможно приобретение нового Сертификата.

DataRu — российский производитель технологических решений и сервисов. Группа компаний производит оборудование для базовой ИТ-инфраструктуры, а также предоставляет услуги в области консалтинга, сервисной поддержки и облачных сервисов.

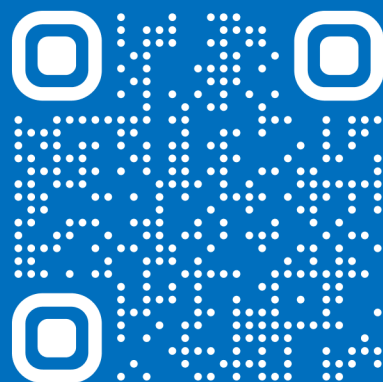
+7 495 514 10 87

info@dataru.ru

Москва, Павелецкая площадь, 2, стр. 1

www.dataru.ru

ЭКСПЕРТИЗА. ТЕХНОЛОГИИ. ВОЗМОЖНОСТИ



ТЕЛЕГРАМ-БОТ DATARU