



БАЗОВАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

НА ОБОРУДОВАНИЕ DATARU

Описание услуги

В рамках настоящего документа приведено описание услуги технической поддержки оборудования DataPy.

Термины и определения

Услуга – услуга технической поддержки оборудования DataPy.

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

ПО – программное обеспечение аппаратных компонентов оборудования.

Система управления заявками – информационная система DataPy, предназначенная для управления сервисными заявками (запросами) и инцидентами заказчика, обмена информацией между заказчиком и Службой технической поддержки DataPy.

Запасная часть (запчасть) – изделие или деталь, являющееся составной частью более крупного (составного) изделия, предназначенная для замены находившейся в эксплуатации такой же части с целью ремонта (поддержания или восстановления исправного или работоспособного состояния изделия).

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

Сертификат – это документ, содержащий информацию об оборудовании (наименование, серийный номер), принимаемом на техническую поддержку, Заказчике и сроке действия Услуги.

Заказчик – это юридическое лицо, указанное в Сертификате и зарегистрированное в Системе управления заявками.



Описание	Bronze	Gold
Наличие ежедневной и круглосуточной неограниченной регистрации вызовов в Системе управления заявками	✓	✓
Предоставление доступа к базе знаний, центру поддержки, обновлениям ПО для продуктов DataPy	✓	✓
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)	-	✓
Время прибытия инженера для обслуживания неработоспособной системы на объекте ¹	Следующий рабочий день	2 ч
Гарантированное время ¹ замены неисправного компонента (далее – Ремонт) неработоспособной системы с момента определения неисправного компонента ²	-	✓ (8 ч)

Возможные приоритеты заявок

Приоритеты заявок определяются 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.

¹Временные интервалы могут быть изменены DataPy в одностороннем порядке с учетом транспортной доступности

²Вывод 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.

Запасные части и обслуживание Систем

- Запасные части, классифицируемые как ЗОЭ (Заменяемый на объекте элемент, FRU), отправляются на объект и заменяются специалистом DataRu, либо Сервисным Партнером.
- Запасные части, классифицируемые как ЗПЭ (Заменяемый пользователем элемент, CRU), отправляются на объект DataRu и заменяются Клиентом. Возврат дефектных запасных частей DataRu является обязанностью Клиента³.
- DataRu оставляет за собой возможность использования восстановленных по стандарту производителя Запасных частей, при этом, на них распространяются те же условия поддержки, что и на всю систему.
- Время прибытия специалиста на объект исчисляется с момента определения необходимости оказания аппаратной поддержки на месте.
- Гарантированное время Ремонта системы распространяется только на Приоритет 1.
- Гарантированное время Ремонта может не соблюдаться при невыполнении заказчиком рекомендаций DataRu, полученных в ходе аудитов или иных операций.
- Отсчет времени Ремонта может быть приостановлен в случаях, когда присутствуют:
 - Действие или бездействие заказчика или третьих лиц, влияющее на процесс Ремонта.
 - Любые автоматические или ручные процессы восстановления, запущенные при обнаружении неисправности оборудования.
 - Любые другие действия, не имеющие отношения к ремонту оборудования, но позволяющие убедиться в том, что неисправности оборудования устранены, например, перезагрузка операционной системы.
- Проверка исправности оборудования (успешности восстановления) может быть выполнена специалистами DataRu с помощью теста самодиагностики оборудования, автономной диагностики специальными средствами или визуального контроля корректности функционирования.
- Компания DataRu может по собственному усмотрению определить уровень тестирования, необходимый для проверки результатов Ремонта.
- При предоставлении технической поддержки на месте установки Оборудования, после согласования с Заказчиком, специалист DataRu или авторизованного сервисного партнера DataRu 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 DataRu, установке Заказчиком и необходимые для восстановления рабочего состояния оборудования, для сохранения возможности дальнейшего оказания поддержки.
- DataRu может передавать права на выполнение обслуживания Оборудования Сервисному Партнеру по своему усмотрению.
- Все заменяемые Запасные части являются собственностью компании DataRu. Заказчик обязан в течение 10 рабочих дней вернуть все замененные в процессе обслуживания запасные части компании DataRu, либо оплатить рыночную стоимость аналогичной новой запасной части⁴.

³ Прямая и обратная логистика запчастей осуществляется силами и за счет DataRu. Обратная логистика запчастей уровня ЗПЭ осуществляется через 3 рабочих дня после доставки новой запчасти заказчику.

⁴ Если Заказчиком отдельно не приобретена услуга по сохранению дефектных компонентов.

Обязанности Заказчика

- Зарегистрироваться в Системе управления заявками на обслуживание.
- Предоставить полную, актуальную и достоверную информацию о месте установки оборудования (адрес) и любых изменениях в его аппаратной конфигурации.
- Следовать инструкциям специалистов технической поддержки DataRu при проведении работ по диагностике и восстановлению работоспособности оборудования.
- 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 программного обеспечения (драйверов, операционных систем), микрокодов.
- При выездном обслуживании оборудования силами DataRu 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 DataRu/Сервисный партнер может отказаться от проведения работ.

Заказчик также отвечает и организует доступ на территории и/или объекты с пропускной системой – все необходимые мероприятия по допуску специалистов DataRu 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.

- По завершении оказания Услуг (восстановительных работ) Заказчик (его представитель) обязан в течение 1 (одного) рабочего дня проверить и принять Услуги (восстановленное оборудование), подтвердив приемку Услуг в Системе управления заявками. В случае отсутствия подтверждения Заказчиком приемки Услуг в Системе управления заявками (и непоступления возражений против приемки Услуг) в течение 3 (трех) рабочих дней, Услуги считаются принятыми автоматически и заявка получает статус завершенной. Информация по завершенным заявкам в Системе управления заявками является исчерпывающей.
- По требованию DataRu способствовать проведению аудита обслуживаемых Систем. В ходе аудита выполняется сбор основной информации о конфигурациях систем, а также проводится инвентаризация оборудования, подлежащего обслуживанию, с доступом только к той информации, которая относится к обслуживаемому оборудованию. На усмотрение DataRu аудит может быть проведен на месте размещения Оборудования, с помощью дистанционного доступа к Системе или с помощью дистанционных средств аудита.
- Информация, полученная в результате аудита, используется DataRu для:
 - определения некорректного (сбойного, неисправного) функционирования Оборудования с последующим плановым сервисным обслуживанием в рамках оказываемых услуг.
 - проверки выполненных настроек и их соответствия рекомендациям для обеспечения отказоустойчивости и производительности Оборудования.
 - ускорения диагностических мероприятий в случае заявки Заказчика за устранением неисправности Оборудования.
 - актуализации локаций установки оборудования и перечня авторизованных для работы с техподдержкой лиц на стороне Заказчика.

Ответственность

ДатаРу 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.

В случае перемещения Оборудования без согласования с ДатаРу, Оборудование подлежит аудиту на новом месте размещения для возобновления оказания Услуг. Услуги по такому аудиту Оборудования производятся на платной основе.

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 запчасти ДатаРу после их замены в рамках оказания Услуг.

При оказании Услуг технической поддержки Оборудования все дефектные запчасти возвращаются ДатаРу. 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 ДатаРу.

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

Справочная информация

Продление поддержки

В случае если срок действия Вашего Сертификата Технической Поддержки (далее – Сертификата) подходит к завершению, ДатаРу рекомендует своевременно продлить Сертификат.

Если срок действия Сертификата закончился, 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 производятся на платной основе. Возможность и сроки проведения платного ремонта вне рамок действия Сертификата не регламентированы.

После восстановления работоспособности системы возможно приобретение нового Сертификата.

DataRu — российский вендор технологических решений и сервисов. Компания производит серверное и сетевое оборудование, системы хранения данных, решения для высоконагруженных СУБД и бизнес-критичных приложений.

Команда DataRu предоставляет услуги в области консалтинга по продуктам для обработки Big Data, ERP-решениям и другим бизнес-приложениям, а также занимается сервисной поддержкой цифрового рабочего пространства и аутсорсингом печати.

+7 495 514 10 87

info@dataru.ru

Москва, Павелецкая площадь, 2, стр. 1

www.dataru.ru

ЭКСПЕРТИЗА, ТЕХНОЛОГИИ, ВОЗМОЖНОСТИ

