

Регламент технического обслуживания программного обеспечения «BAUM STORAGE IN»

Оглавление

Назначение и состав регламента	1
Принятые сокращения и обозначения	1
1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	2
1.1. Обязательства ООО «СК-СХД».....	2
1.2. Ограничения.....	2
1.3. Обязательства Заказчика	3
2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ	4
2.1. Регистрация оборудования	Ошибка! Закладка не определена.
2.2. Период обслуживания.....	4
3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	4
3.1. Технические консультации.....	4
3.2. Предоставление и установка новых деталей на замену вышедших из строя.....	Ошибка! Закладка не определена.
3.3. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО	5
4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ	6
5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	7

Назначение и состав регламента

Настоящий документ устанавливает условия и порядок предоставления технического обслуживания программного обеспечения для Заказчиков ООО «СК-СХД» на территории Российской Федерации.

Принятые сокращения и обозначения

Авторизованный сервисный партнер ООО «СК-СХД» – партнер, уполномоченный на проведение работ по сервисному обслуживанию ПО.

График обслуживания – комплекс технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности или исправности объекта при его использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании в течение указанного периода времени с привязкой к датам или установленным промежуткам времени.

Заказчик – организация, являющаяся владельцем ПО.

Место эксплуатации – означает место, где физически установлено и эксплуатируется ПО. ПО BAUM STORAGE IN (далее – ПО) – программы, установленные на оборудовании для обеспечения последним своих функций, а также сопутствующая стандартная документация.

Технический центр ООО «СК-СХД» – структурное подразделение компании «СК-СХД».

1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Обязательства ООО «СК-СХД»

Техническое обслуживание ПО включает:

- Консультация инженера службы поддержки по вопросам обновления ПО и устранения ошибок в работе, в зависимости от выбранного уровня поддержки;
- Удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
- Установка и обновление ПО
- Помощь по установке и обновлению ПО, устранение ошибок, если таковые возникли

1.2. Ограничения

Техническое обслуживание не предоставляется при возникновении неисправности в результате случайности или небрежности Заказчика, или третьих лиц, а также причин, которые нельзя отнести к нормальным условиям эксплуатации, обычному износу:

- проблем, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которым ПО используется;
- несоблюдение Заказчиком условий эксплуатации, изложенных в инструкциях по эксплуатации;
- механические повреждения оборудования, возникшие по вине Заказчика, в том числе в результате несоблюдения правил транспортировки;
- перемещение оборудования без должного надзора со стороны авторизованных производителем специалистов, когда производитель проинформировал Заказчика о необходимости такого надзора;
- внесение изменений или модификаций в гарантийное оборудование, попытка ремонта оборудования без одобрения авторизованных производителем специалистов;
- несоблюдение имеющихся у Заказчика требований производителя в части поддержки минимального уровня конфигурации или обновления версий систем или программного обеспечения;

- ненадлежащее использование или нарушение правил производителя по использованию оборудования по халатности персонала Заказчика;
- использования ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено;
- ПО, не предназначенного для использования на данном оборудовании;
- ПО, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела). Для осуществления обслуживания специалист Технического центра ООО «СК-СХД» может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды;
- ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка.

1.3. Обязательства Заказчика

- Заказчик обязан своевременно оповещать Технический центр ООО «СК-СХД» обо всех неисправностях ПО для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем.
- Заказчик обязан предоставить своевременный физический доступ к Месту эксплуатации для проведения специалистами Технического центра ООО «СК-СХД» ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учетом возможных требований секретности.
- Заказчик обязуется оказывать ООО «СК-СХД» любое содействие, которое может потребоваться Техническому центру ООО «СК-СХД» для реализации им своих обязательств в рамках технического обслуживания, в том числе способствовать специалистам Технического центра ООО «СК-СХД» в идентификации и решении проблемы.
- Заказчик обязан предоставить Техническому центру ООО «СК-СХД» информацию об актуальном адресе электронной почты службы технической поддержки Заказчика либо список контактных лиц, которые будут получать поддержку от Технического центра ООО «СК-СХД», открывать и в дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Заказчика, получающие поддержку от Технического центра ООО «СК-СХД» в рамках настоящего Регламента, должны быть ознакомлены с данным документом. Заказчик обязуется своевременно уведомлять об изменениях списка своих уполномоченных представителей по вопросу поддержки.

- Заказчик обязан обеспечить своевременное оповещение о любых изменениях или перемещениях ПО для поддержания актуальной информации в инсталляционной базе Технического центра ООО «СК-СХД».
- Заказчик должен создать и поддерживать в исправном состоянии систему резервного копирования данных, хранящихся на оборудовании.

2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Период обслуживания

Продолжительность периода технического обслуживания определяется производителем. Информация о датах начала и окончания периода обслуживания предоставляется в Техническом центре ООО «СК-СХД» по запросу Заказчика.

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Услуги ООО «СК-СХД» по поддержке, инсталляции оборудования и внедрению ПО предоставляются во всех городах Российской Федерации как ООО «СК-СХД», так и ее авторизованными сервисными партнерами.

Различают три вида сервисной поддержки: Гарантия на аппаратное обеспечение, гарантийная поддержка программного обеспечения, сервисные услуги.

Сервисная поддержка может быть оказана как в рамках, предлагаемых при покупке оборудования пакетов поддержки, так и при дальнейшей эксплуатации на договорной основе в формате контракта на осуществление поддержки.

Осуществление поддержки происходит по номеру заказа, сервисного контракта или серийного номера продукта. Срок предлагаемых пакетов гарантийной поддержки может равняться 1, 3, 5 лет и может быть расширен или продлен при активной сервисной поддержке.

3.1. Технические консультации

При возникновении неисправности и получения консультации необходимо обратиться в **Технический центр ООО «СК-СХД»**.

При обращении для оформления заявки конечный пользователь должен предоставить следующую информацию:

- 1) ФИО;
- 2) Свои контактные данные;
- 3) Организация;
- 4) Город (в котором произошел инцидент);
- 5) Фактический адрес;
- 6) Подробное описание, включая:

– Модель;

В процессе обработки заявки Заказчик должен сделать все возможное, чтобы передать любую дополнительную информацию, которая относится к проблеме и поможет уменьшить время диагностики и устранения неисправности.

После оформления заявки инженер Службы Поддержки проводит заочную оценку состояния, осуществляет техническую консультацию или выдает предварительное заключение о дальнейших действиях.

После рассмотрения заявки специалисты Технического центра ООО «СК-СХД» передают представителю Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на Месте. Технический центр ООО «СК-СХД» примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности ПО, однако не гарантирует конкретных сроков. Способ решения проблемы определяется Техническим центром ООО «СК-СХД» самостоятельно либо на основе заключения экспертной комиссии. Рекомендации Технического центра ООО «СК-СХД» являются обязательными для выполнения Заказчиком. Невыполнение рекомендаций может:

- повлиять на время диагностики неисправности;
- привести к несвоевременности или невозможности устранения неисправности;
- отразиться в целом на качестве обслуживания Партнера/Заказчика;
- стать поводом для изменения схемы оказания технического обслуживания.

После того как специалист Технического центра ООО «СК-СХД» предоставит рекомендации/произведет соответствующее техническое обслуживание в рамках разрешения сервисной заявки, он запрашивает Заказчика подтверждение того, что данное решение помогло устранить проблему. Если не удастся связаться Заказчиком после 3-х попыток в течение 1-й недели, то Технический центр ООО «СК-СХД» оставляет за собой право самостоятельно закрыть заявку. Если Заказчик считает, что проблема не решена, исходную заявку можно открыть повторно.

Вся информация, возникающая в ходе обработки заявки (в том числе предварительные и окончательные заключения), как со стороны Технического центра ООО «СК-СХД», так и со стороны Заказчика, должна предоставляться посредством электронной почты.

3.2. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО

Техническое обслуживание включает предоставление и установку обновлений и модификаций ПО, что направлено на предотвращение потенциальных проблем, обеспечение новых функциональных возможностей и улучшение производительности ПО.

Заказчик должен использовать новые версии ПО с соблюдением лицензионных соглашений.

Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО осуществляется:

- По заявке Заказчика в электронном виде в случае необходимости расширения функциональности;
- В случае обнаружения неисправностей, которые требуют обновления ПО, в ходе обработки сервисной заявки. Технический центр ООО «СК-СХД» оставляет за собой право рекомендовать Заказчику использование той или иной версии ПО;
- По рекомендации производителя;
- Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО производится в соответствии с уровнями поддержки ПО согласно Графику обслуживания, указанному в таблице ниже настоящего Регламента.

4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ

Существует четыре уровня поддержки: базовая, стандартная, расширенная, критическая. К каждому уровню есть возможность добавить опцию невозврата неисправных носителей информации.

	Базовая	Стандартная (Standart)	Расширенная (On-Site)	Критическая (NBD)
Регистрация обращений	8x5 с понедельника по пятницу	24x7 включая выходные и праздники	24x7 включая выходные и праздники	24x7 включая выходные и праздники
Время реакции (ответа) на заведенную в систему заявку	Не позднее следующего рабочего дня	Не позднее следующего рабочего дня	В течение 6 часов того же дня	В течение 4 часов того же дня
Предоставление аппаратных компонентов для замены	Не более 5 рабочих дней с момента классификации как аппаратного сбоя	Не более 5 рабочих дней с момента классификации как аппаратного сбоя	Не позднее следующего рабочего дня с момента классификации как аппаратного сбоя	Не позднее 8 часов с момента классификации как аппаратного сбоя
Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО	Установка в течение 5 рабочих дней с момента	Установка в течение 5 рабочих дней с момента	Установка на следующий операционный рабочий день с момента	Установка на следующий операционный рабочий день с момента

после принятия решения об установке	классификации как ошибки ПО	классификации как ошибки ПО	классификации как ошибки ПО	классификации как ошибки ПО
Выделенный сервисный менеджер	Нет	Нет	Да	Да

Гарантийная поддержка оказывается по стандарту - базовая. Она включает в себя: ответы на вопросы и получение инструкций относительно применения Программы, ответы на сообщения об ошибках в Программе и определение того, является ли данная ошибка результатом сбоя самой Программы или же она вызвана проблемами, связанными с внешними условиями существования или установкой Программы.

Критическая и расширенная поддержка действует в следующих городах: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Нижний Новгород, Воронеж, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Самара, Хабаровск, Казань, Владивосток, Красноярск, Краснодар, Пермь, Иркутск, Саратов, Челябинск, Тюмень, Уфа, Ярославль, Калуга, Сочи, Симферополь.

5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Качество обслуживания Заказчика зависит от совместной оперативной работы Заказчика и ООО «СК-СХД». Заказчик должен способствовать наиболее быстрому разрешению проблем, возникающих при обслуживании ПО. Вследствие этого, Заказчик обязуется:

- обеспечить наличие квалифицированных и обученных специалистов при работе с Техническим центром ООО «СК-СХД», имеющих базовые знания и компетенции в области технологий администрирования информационных структур;
- обеспечить эффективное взаимодействие с Техническим центром ООО «СК-СХД» для скорейшей диагностики неисправности и решения проблемы, отслеживая выполнение заявок и контактируя с Техническим центром ООО «СК-СХД» до разрешения проблемы;
- информировать Технический центр ООО «СК-СХД» о всех возможных последствиях проведения процедур (простое оборудования, возможности потери данных и т.д.);
- для анализа текущего состояния Оборудования и ПО по требованию Технического центра ООО «СК-СХД» обеспечить возможность проведения регламентных работ на Месте эксплуатации.

Технический центр ООО «СК-СХД» не несет никакой ответственности перед Заказчиком за невыполнение, а также ненадлежащее или несвоевременное выполнение Заказчиком своих обязательств. Техническое обслуживание, описанное в данном Регламенте, применимо только между Компанией ООО «СК-СХД» и Заказчиком. Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Компания ООО «СК-СХД» может на свое усмотрение внести изменение в данный Регламент без письменного уведомления

Заказчика. Актуальную информацию об условиях технического обслуживания можно найти на сайте Технического центра ООО «СК-СХД», либо получить по запросу.