



Системы хранения данных

Регламент Технического обслуживания



Содержание

Назначение и состав регламента.....	3
Принятые сокращения и обозначения.....	3
1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	4
1.1. Обязательства Компании BAUM	4
1.2. Ограничения	4
1.3. Обязательства Заказчика	5
2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ	6
2.1 Регистрация оборудования	6
2.2 Период обслуживания	6
3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	6
3.1 Технические консультации.....	6
3.2 Предоставление и установка новых деталей на замену вышедших из строя.....	7
3.3 Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО	8
4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ	10
5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	10

Назначение и состав регламента

Настоящий документ устанавливает условия и порядок предоставления технического обслуживания оборудования и программного обеспечения производства для Заказчиков Компании ООО «БАУМ-Информ» на территории Российской Федерации.

Принятые сокращения и обозначения

Компания ООО «БАУМ-Информ» (далее «Компания ВАУМ») – Общество с ограниченной ответственностью «БАУМ-Информ»

Оборудование - серверное оборудование (новое или восстановленное), а также относящиеся к нему стандартная документация и руководство пользователя, распространяемые производителем.

BAUMSTORAGE (далее «ПО») - программы, установленные на Оборудовании для обеспечения последним своих функций, а также сопутствующая стандартная документация.

Период обслуживания – период времени, в течение которого оказывается техническое обслуживание.

Место эксплуатации - означает место, где физически установлено и эксплуатируется Оборудование и ПО.

Технический центр ВАУМ – структурное подразделение Компании ВАУМ.

Заказчик - организация, являющаяся владельцем Оборудования и 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.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Обязательства Компании BAUM

Техническое обслуживание Оборудования и ПО включает:

- Консультация инженера службы поддержки по вопросам обновления ПО и устранения ошибок в работе СХД в зависимости от выбранного уровня поддержки;
- Удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
- Диагностика оборудования и предоставление нового оборудования взамен на вышедшее из строя, либо содержащее брак;
- 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 которыми Оборудование и/или ПО используется;
- монтажа, модификации, эксплуатации, ремонта Оборудования с нарушением инструкций производителя или технических спецификаций;
- несоблюдение заказчиком условий эксплуатации, изложенных в инструкциях по эксплуатации оборудования;
- 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 Оборудования или ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено.

Компания BAUM не будет иметь обязательств по техническому обслуживанию в отношении:

- Оборудования и ПО, приобретенного не через Компанию BAUM, если иное не является предметом отдельного соглашения между Компанией BAUM и Заказчиком
- ПО, не предназначенного для использования на данном Оборудовании
- Оборудования и ПО, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела). Для осуществления обслуживания специалист Технического центра BAUM может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды
- Оборудования и ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка

1.3. Обязательства Заказчика

- Заказчик обязан своевременно оповещать Технический центр BAUM обо всех неисправностях Оборудования и ПО для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем.
- Заказчик обязан предоставить своевременный физический доступ к Месту эксплуатации для проведения специалистами Технического центра BAUM ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учётом возможных требований секретности.
- Заказчик обязуется оказывать Компании BAUM любое содействие, которое может потребоваться Техническому центру BAUM для реализации им своих обязательств в рамках технического обслуживания, в том числе способствовать специалистам Технического центра BAUM в идентификации и решении проблемы.
- Заказчик обязан предоставить Техническому центру BAUM информацию об актуальном адресе электронной почты службы технической поддержки Заказчика либо список контактных лиц, которые будут получать поддержку от Технического центра BAUM, открывать и в дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Заказчика, получающие поддержку от Технического центра BAUM 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 Оборудования и ПО для поддержания актуальной информации в инсталляционной базе Технического центра BAUM.
- Заказчик должен создать и поддерживать в исправном состоянии систему резервного копирования данных, хранящихся на Оборудовании.

2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1 Регистрация оборудования

Обязательным условием постановки на обслуживание служит факт наличия регистрации Оборудования в инсталляционной базе Технического центра BAUM. Регистрация осуществляется автоматически при отгрузке оборудования, оборудованию присваиваются уникальные серийные номера, которые указываются в соответствующих документах (договор, паспорт изделия и т.д.). После установки и инициализации Оборудования на Месте эксплуатации Заказчик обязан обратиться в Технический центр BAUM, чтобы активировать гарантию. Данная процедура необходима для того, чтобы не допустить задержек в обработке сервисных заявок. При изменении регистрационных данных в процессе обслуживания необходимо заново провести процедуру регистрации для поддержания актуальности информации в инсталляционной базе, а также получения своевременного и качественного технического обслуживания.

2.2 Период обслуживания

Продолжительность периода технического обслуживания определяется производителем. Информация о датах начала и окончания периода обслуживания предоставляется в Техническом центре BAUM по запросу Заказчика.

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Услуги Компании BAUM по поддержке, инсталляции оборудования и внедрению ПО предоставляются во всех городах Российской Федерации.

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 с оборудованием, необходимости в получении консультации или программного обеспечения для оборудования, необходимо обратиться в **Технический центр BAUM**. Все заявки осуществляются по электронной почте support@baum-inform.ru

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:
 - a. Модель
 - b. Серийный номер

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 оборудования, осуществляет техническую консультацию или выдает предварительное заключение о дальнейших действиях.

После рассмотрения заявки специалисты Технического центра BAUM 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 BAUM примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности Оборудования/ПО, однако не гарантирует конкретных сроков. Способ решения проблемы определяется Техническим центром BAUM. Рекомендации Технического центра BAUM 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 BAUM 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 BAUM 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 BAUM, так и со стороны Заказчика, должна предоставляться посредством электронной почты.

3.2 Предоставление и установка новых деталей на замену вышедших из строя

В рамках гарантийного обслуживания Технический центр BAUM предоставляет новые детали на замену вышедших из строя в течение всего периода обслуживания, а также производит их установку на Месте эксплуатации. При этом все неисправные детали после предоставления деталей на замену становятся собственностью Компании BAUM, кроме случаев приобретения Заказчиком права сохранять компоненты после замены.

Если Технический центр BAUM приходит к выводу, что для решения проблемы согласно сервисной заявке требуется замена аппаратного компонента (детали), такой компонент будет отгружен с локального Сервисного склада Компании BAUM для последующей доставки Заказчику в соответствии с условиями уровня поддержки. При отсутствии детали на замену на локальном Сервисном складе может потребоваться дополнительное время на их доставку.

Технический центр BAUM уведомляет Заказчика о факте отгрузки по электронной почте.

Доставка производится за счет Компании BAUM. Доставка новых деталей осуществляется по адресу, указанному Заказчиком в заявке, при этом Технический центр BAUM оставляет за собой право использовать любой способ для доставки запасных частей. Время доставки зависит от удалённости пункта. При необходимости Заказчик может самостоятельно забрать детали с Сервисного склада, получив необходимую информацию в Техническом Центре BAUM по запросу.

Предоставляемые новые детали могут быть функционально аналогичными или идентичными имеющимся по своим эксплуатационным и функциональным характеристикам.

Период обслуживания на новые замененные детали заканчивается одновременно с окончанием периода обслуживания на Оборудование, в которое эти детали были установлены.

Установка новых деталей на замену производится в соответствии с уровнем поддержки.

Для производства работ по установке Заказчик должен предоставить физический доступ специалистам Технического центра BAUM на Место эксплуатации.

Заказчик до начала проведения сервисных процедур на Месте эксплуатации должен предупредить пользователей о проводимых технических мероприятиях и возможных перерывах в обслуживании.

Системный администратор и администраторы IT-безопасности Заказчика должны быть доступны для разрешения возможных непредвиденных ситуаций.

3.3 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 Оборудования и 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 BAUM 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 Оборудования и ПО согласно Графику обслуживания, указанному в Таблице 1 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 после принятия решения об установке	Установка в течение 5 рабочих дней с момента классификации как ошибки ПО	Установка в течение 5 рабочих дней с момента классификации как ошибки ПО	Установка на следующий операционный рабочий день с момента классификации как ошибки ПО	Установка на следующий операционный рабочий день с момента 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.

Обслуживание оборудования Компании BAUM производится на месте эксплуатации на всей территории Российской Федерации.

5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Качество обслуживания Заказчика зависит от совместной оперативной работы Заказчика и Компании BAUM. Заказчик должен способствовать наиболее быстрому разрешению проблем, возникающих при обслуживании Оборудования и ПО. Вследствие этого, Заказчик обязуется:

- обеспечить наличие квалифицированных и обученных специалистов при работе с Техническим центром BAUM, имеющих базовые знания и компетенции в области технологий администрирования информационных структур;

- обеспечить эффективное взаимодействие с Техническим центром ВАУМ для скорейшей диагностики неисправности и решения проблемы, отслеживая выполнение заявок и контактируя с Техническим центром ВАУМ до разрешения проблемы;
- информировать Технический центр ВАУМ 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 ВАУМ обеспечить возможность проведения регламентных работ на Месте эксплуатации.

Технический центр ВАУМ 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 ВАУМ и Заказчиком. Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Компания ВАУМ может на свое усмотрение внести изменение в данный Регламент без письменного уведомления Заказчика. Актуальную информацию об условиях технического обслуживания можно найти на сайте Компании ВАУМ, либо получить по запросу.