

Приложение № 1 к Сертификату

**ОПИСАНИЕ УСЛУГИ
«ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА, ПАКЕТ «9Х5»**

Услуга «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА, ПАКЕТ «9Х5» состоит из комплекса мероприятий (пакета услуг, далее – Услуга, Услуги), направленных на восстановление работоспособности Продукции СКАЛА-Р (далее Продукции) в случае возникновения нарушений в ее работе и на оказание консультаций по его эксплуатации.

Термины, определения и регламент оказания Услуги «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПАКЕТ «9Х5»», с учетом типа пакета услуг, приведены в Приложении № 2 к Сертификату технической поддержки.

1. СОСТАВ И ОБЪЕМ УСЛУГИ

Услуги оказываются в течение срока действия Сертификата технической поддержки, в соответствии с регламентом, определяемым типом пакета. В состав Услуги входят (Таблица 1):

Таблица 1. Состав и объем услуг

| Состав пакета услуг | Объем услуги |
|---|---|
| Предоставление канала приёма и регистрации Заявок по Обращениям Заказчика | В течение действия Сертификата |
| Обработка и решение Заявок, поступающих от Заказчика | В течение действия Сертификата, без ограничения количества Заявок |
| Режим предоставления Услуг | 9х5 (в рабочие часы, по рабочим дням) |
| Информационно-диспетчерское обслуживание (ИДО), обеспечивающее оперативные коммуникации персонала Заказчика и Производителя | В течение действия Сертификата |
| Ремонт или замена неисправного оборудования или его компонентов | В течение действия Сертификата, без ограничения количества Заявок, при условии выполнения заказчиком правил эксплуатации Продукции |
| Оказание технических консультаций по компонентам и Продукции в целом | В течение действия Сертификата, без ограничения количества Заявок |
| Предоставление доступа к технической документации Производителя | В течение действия Сертификата, в открытом доступе на сайте Производителя, с авторизованным доступом к определенным разделам сайта или через Заявку |
| Предоставление доступа к обновлениям программного обеспечения (ПО) Продукции | В течение действия Сертификата, через авторизованный доступ на сайте Производителя или через Заявку |

| Состав пакета услуг | Объём услуги |
|--|---|
| Предоставление доступа к системе учета Заявок и возможности выгрузки реестра зарегистрированных Заявок | В течение действия Сертификата, через авторизованный доступ, самостоятельно |

2. ПАРАМЕТРЫ УСЛУГИ

Тип Пакета услуг в Сертификате технической поддержки: **«9Х5»**.

Доступ к Услугам: только у авторизованного списка лиц – представителей обладателя Сертификата.

Приём, регистрация и обработка зарегистрированных Обращений (Заявок) в рамках указанного Пакета услуг осуществляются в соответствии с приведенными параметрами (Таблица 2):

Таблица 2. Параметры предоставления Услуг

| Услуга | Параметры услуги |
|--|---|
| Предоставление канала (каналов) приема Обращений от Заказчика | <ul style="list-style-type: none"> • Онлайн портал самообслуживания/ самостоятельного открытия Заявок: tac.skala-r.ru • E-mail: tac@skala-r.ru • Телефон: 8 800 234-23-25 |
| Прием Обращений от Заказчика | Круглосуточно и ежедневно, в режиме 24x7x365, при условии использования предоставленных каналов приёма Обращений |
| Регистрация Обращений Заказчика | В режиме 9x5 – по рабочим дням, с 9:00 по 18:00 московского времени, в течение 30 минут |
| Время реакции на Заявки, с учетом приоритета, согласно разделу 3 настоящего Приложения | 1 и 2 приоритет: 1 рабочий час 3 и 4 приоритет: 2 рабочих часа |
| Время предоставления ответа по Заявкам на ИДО и консультации | 2 рабочих дня |
| Доступ к обновлениям Программной части | 24x7 на портале Производителя или не позднее 3-х рабочих дней по обращению в службу технической поддержки |
| Предоставление документации по Продукции | 24x7 на портале Производителя или не позднее 3-х рабочих дней по обращению в службу технической поддержки |
| Доставка компонентов оборудования для их замены | Время на отправку из г. Москвы: не позже 2-х рабочих дней |
| Ремонт/Замена неисправных аппаратных компонентов оборудования | Не более 5 рабочих дней (г. Москва и МО); Не более 15 рабочих дней (остальные регионы Российской Федерации) |
| Выезд специалиста Производителя к Заказчику для замены компонентов оборудования | Да |

| Услуга | Параметры услуги |
|---|------------------------------------|
| «Защита конфиденциальной информации» (неисправные носители информации не возвращаются Заказчиком) | Указывается отдельно в Сертификате |

3. ПАРАМЕТРЫ РАБОТЫ С ЗАЯВКАМИ

Поступающие от Заказчика Обращения классифицируются и регистрируются в информационных системах службы технической поддержки в соответствии с приоритетом: их важностью и предполагаемым уровнем влияния на бизнес-процессы Заказчика.

Описание используемых уровней приоритетов приведено в таблице ниже (Таблица 3).

Заявкам на консультации не может быть присвоен приоритет выше 3-го уровня.

Таблица 3. Приоритеты Заявок

| Уровень приоритета | Описание |
|--------------------|--|
| 1 - Критический | Полная потеря работоспособности Продукции, недоступны функции системы, существенно влияющие на основные бизнес-процессы Заказчика. Потеря доступа к управляющим приложениям. |
| 2 - Высокий | Значительная потеря производительности Продукции, управляющие функции доступны в ограниченном объёме. |
| 3 - Средний | Продукция работоспособна, незначительно уменьшена производительность функций, недоступна часть функционала. Консультации по эксплуатации Продукции. |
| 4 - Низкий | Продукция функционирует в режиме, достаточном для выполнения основных функций. Запрос на предоставление документации или ПО. Консультации справочного характера. |

Приложение № 2 к Сертификату

**ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
«ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА, ПАКЕТ «9Х5»**

1. Термины и определения

Аппаратная часть Продукции, Аппаратная часть – устройства сбора, обработки, хранения и передачи информации, входящие в состав Продукции;

Время реакции на Заявку – период времени от момента регистрации Заявки до момента назначения Заявки на специалиста СТП Производителя, ответственного за его решение. Время реакции зависит от уровня приоритета Заявки.

Заказчик – конечный пользователь, эксплуатирующий Продукцию.

Заявка – зарегистрированное в ИС СТП Обращение Заказчика с присвоенным ему уникальным номером и приоритетом. Если Обращение не соответствует регламенту взаимодействия или не удалось идентифицировать заявителя, Обращение не регистрируется в ИС СТП, а у лица, инициирующего Обращение, запрашивается дополнительная информация, наличие которой позволит зарегистрировать Обращение.

Заявка на консультацию – Заявка на предоставление консультации, документации, разъяснения по работе Продукции;

Инцидент – зафиксированное в Заявке событие, которое привело или может привести к нарушению работоспособности или к снижению производительности Продукции, а также тип такой Заявки в СТП;

ИС СТП (Информационная Система Службы Технической Поддержки) – система аппаратно-программных средств СТП, предназначенная для приема и регистрации Обращений Заказчика, их учета, классификации, эскалации, записей ключевых этапов оказания Услуг, контроля качества, выдачи рекомендаций по решению Заявки и ее закрытия.

Оборудование – Аппаратная часть Продукции;

Обращение – письменное или устное обращение Заказчика в СТП.

Обходное решение – уменьшение или устранение влияния инцидента на работоспособность Продукции, не исправляющую корневую причину возникновения инцидента. Может применяться по рекомендации Производителя, если в текущий момент корневая причина не выявлена или её устранение требует значительных временных и иных затрат.

Представитель(и) Заказчика – лицо (лица), уполномоченное(ые) от имени Заказчика обращаться в СТП Производителя за Услугой и взаимодействовать с ней по решению Заявок со стороны Заказчика.

Приоритет Заявки, Приоритет – характеристика Заявки, определяющая относительную важность Обращения для Заказчика.

Программная часть Продукции, Программная часть – специализированное ПО, которое является частью Продукции и может включать в себя, но не ограничивается следующими продуктами: среда виртуализации, СУБД, средства хранения и обработки информации, системы мониторинга и управления.

Продукция СКАЛА-Р, Продукция – программно-аппаратный комплекс (ПАК), состоящий из аппаратной и программной части, также именуемый в целом **Машиной** (с указанием функциональной специализации), а также составляющие Машину **Модули**, включая **Модули** расширения, предоставленные Производителем. Термины «ПАК», «Машина»,

«Модуль» равнозначны и представляют собой уточнения термина Продукция в контексте разделов документа.

Производитель – ООО «СКАЛА-Р», правообладатель продуктов линейки СКАЛА-Р, включая аффилированные с ним структуры и его субподрядные организации. Несет перед Заказчиком ответственность за качество Услуг.

Рабочий день, рабочее время – временной интервал с 9:30 до 18:30 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением выходных дней и государственных праздников РФ. Может включать в себя выходные дни, назначенные Правительством РФ как рабочие.

Регламент взаимодействия с СТП – порядок и условия взаимодействия Представителя Заказчика с СТП Производителя. Описывается в настоящем Приложении.

СТП – Служба технической поддержки Производителя.

CRU (Customer Replaceable Unit) – запасные части, которые пользователь может заменить самостоятельно, включая, но не ограничиваясь: жесткие и твердотельные диски (HDD, SSD), блоки питания (PS, PSU), блоки вентиляторов (FAN Module) и т.п. Перечень запасных частей, входящих в состав CRU, определяется Производителем.

2. Регламент взаимодействия Заказчика с ИС СТП Производителя

Актуальный регламент взаимодействия Заказчика с ИС СТП Производителя располагается на сайте <https://skala-r.ru> в разделе «Поддержка».

Перед началом обслуживания в СТП Заказчик актуализирует список или авторизует своих Представителей в ИС СТП.

Для получения авторизации Заказчик заполняет необходимые данные, указанные ниже (Таблица 4), направляет их с корпоративного адреса электронной почты Обращением на информационно-диспетчерское обслуживание по электронной почте (канал связи - e-mail). Производитель, согласно предоставленной информации, заводит соответствующие учетные записи в ИС СТП и отправляет Представителям Заказчика учетные данные для доступа к онлайн порталу технической поддержки СТП.

Таблица 4. Представители Заказчика

| Организация: | | | |
|--|-----------|------------------|---------|
| Номер(а) Сертификата(ов): | | | |
| Фактические адреса размещения Продукции: | | | |
| | | | |
| | | | |
| ФИО | Должность | Служебный E-mail | Телефон |
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| ... | | | |

Приоритетными способами подачи Обращения являются онлайн регистрация Заявки на портале СТП или сообщение по электронной почте (e-mail).

Доступ к онлайн регистрации Заявки имеют только авторизованные (имеющие учетные записи в ИС СТП) Представители Заказчика.

Получивший доступ к онлайн порталу СТП, может самостоятельно регистрировать в нем Заявки, дополнять их диагностической информацией запрашиваемой СТП и отслеживать статус выполнения Заявок.

Регистрации подлежат только Обращения, поступившие в СТП, соответствующие текущему регламенту взаимодействия по действующему сертификату на Продукцию и в объеме заданного пакета Услуг. Регистрация осуществляется в ИС СТП Производителя в виде Заявок с присвоением им уникальных номеров и уведомлением заявителя об их регистрации в СТП.

Важно! Каждому предмету Обращения Заказчика должна соответствовать одна Заявка в ИС СТП. Объединение нескольких проблем в рамках одного Обращения или Заявки не допускается. Если в процессе оказания Услуг по Заявке у Заказчика возникает и выявлена потребность в новом Обращении – в ИС СТП подается отдельное новое Обращение.

Обращение Заказчика, подаваемое в свободной форме (каналы – e-mail, телефон) должно содержать следующую информацию:

- Номер Сертификата;
- ФИО и полная контактная информация инициатора Обращения (телефон, e-mail и т.д.);
- ФИО и полная контактная информация сотрудника Заказчика, с которым необходимо взаимодействовать в рамках Исполнения Заявки, если он не является инициатором Обращения;
- Компонент Продукции, вызвавший необходимость обращения (при наличии и выявлении);
- Чётко сформулированную причину обращения и ее подробное описание;
- Предполагаемый уровень приоритета Заявки.

По возможности рекомендуется включить в Обращение:

- Версию используемого программного обеспечения;
- Серийный номер оборудования;
- Последовательность действий при работе с Продукцией, которая привела к возникновению инцидента (когда применимо);
- Поступившие сообщения от программно-аппаратных средств (предупреждения и т.п.);
- Прочую информацию по сути Обращения, потенциально необходимую для его скорейшего решения (скриншоты, логи и т.д.).

После регистрации и классификации Обращений, Заявкам присваивается приоритет в соответствии с заявленной важностью и влиянием на работу Продукции.

3. Решение Заявок типа «Инцидент»

Заявки типа «Инцидент» подразумевают действия, связанные со сбоями в работе ПО или неисправностью аппаратной части Продукции. Решение таких Заявок включает в себя следующие шаги:

- 1) Диагностику и анализ информации, связанной с Инцидентом (описание неисправности от Заказчика, предоставленные системные журналы, скриншоты и, при наличии, данные системы мониторинга);
- 2) Уточнение поступившей информации и/или запросы дополнительной информации;
- 3) Локализацию корневой причины инцидента;

- 4) Поиск решения и выработка рекомендаций по разрешению Инцидента (или пути применения обходных решений для восстановления работоспособности Продукции, если в данный момент невозможно полное устранение корневой причины инцидента);
- 5) Применение решений Заказчиком.

Дистанционное подключение инженеров СТП к Продукции осуществляется только при условии обеспечения Заказчиком такой возможности.

Для выработки решения по Заявке, СТП имеет право запрашивать всю необходимую от Заказчика информацию, имеющую отношение к Заявке. Необоснованный отказ Заказчика в предоставлении запрошенной информации, равно как и задержка с ее предоставлением в течение 2-х календарных недель может привести к закрытию Заявки. Возобновление работ по закрытой Заявке может быть только в рамках нового Обращения. Решением Заявки типа Инцидент является рекомендация по восстановлению работоспособности Продукции и, при необходимости, инструкция по применению рекомендации.

Для устранения аппаратных неисправностей в пакете Услуг предусмотрена возможность ремонта или замены неисправных элементов оборудования: как силами самого Заказчика (CRU предоставляется Производителем), так и силами инженера СТП для компонентов, замена которых Заказчиком не допускается. Выезд инженера СТП на площадку Заказчика осуществляется после подтверждения инженером Производителя необходимости замены оборудования на основе диагностики и/или анализа предоставленной Заказчиком информации, и после согласования Заказчиком доступа на объект обслуживания. Параметры услуги доставки запчастей для ремонта или замены оборудования на площадку Заказчика определяют предельные сроки отгрузки запчастей Заказчику. Ремонт и замена оборудования для компонентов, замена которых Заказчиком не допускается, осуществляется в день прибытия инженера СТП на площадку Заказчика.

4. Решение Заявок типа «Заявка на консультацию»

Обращения Заказчика за предоставлением консультации, документации или рекомендаций по работе с Продукцией классифицируются в СТП Производителя как «Заявки на консультацию».

К Заявкам на консультации относятся, но не исчерпываются нижеприведенным перечнем, запросы:

- Информации о компонентах, входящих в состав Продукции;
- Рекомендаций по настройке функций Продукции или методов достижения максимальной эффективности его использования, минимизации событий, приводящих к возникновению инцидентов;
- Предоставление информации об актуальных, рекомендованных Производителем версиях Программной части Продукции СКАЛА-Р;
- Предоставление документации на компоненты Продукции и/или описание функций её Программной части;
- Организацию консультаций по вопросам расширения и модернизации Продукции СКАЛА-Р.

Заявкам на консультацию может быть присвоен только 3-й или 4-й уровень приоритета, согласно таблице приоритетов (Таблица 3).

Дополнительно к праву обращений за консультациями, Представители Заказчика получают на время действия сертификата доступ к ИС СТП и к разделу «Техническая Поддержка» на портале Производителя, где могут самостоятельно получить информацию из разделов документации по продуктам и услугам Производителя, включая пользовательскую и техническую документацию.

Применение рекомендаций, полученных от Производителя, является зоной ответственности Заказчика и выполняется им самостоятельно.

5. Предоставление ответов по информационно-диспетчерскому обслуживанию

Информационно-диспетчерское обслуживание (ИДО) решает следующие задачи:

- Регистрацию обращений;
- Ведение сведений об обращениях в системе регистрации запросов;
- Администрирование (смену, изменения) учетных записей в ИС СТП;
- Подготовку и передачу по запросу отчетов об обслуживании;
- Изменения списка Представителей Заказчика и т.п.;

Обращения Заказчика за ИДО устанавливается 4-й уровень приоритета. После предоставления ответов по информационно-диспетчерскому обслуживанию, Заявки автоматически закрываются.

6. Ограничения Услуг

В услуги Технической поддержки Продукции СКАЛА-Р не включаются следующие и связанные с ними работы:

- Ежедневное или регулярное администрирование ПАК и их пользователей, настроек, наблюдение за работой ПАК;
- Установка/настройка компонентов, не входящих в дистрибутивы ПО для данных ПАК;
- Установка обновлений ПО силами Производителя;
- Изменение функционала компонентов дистрибутивов ПО, их доработку или пересборку по запросу Заказчика;
- Перенос данных, образов физических или виртуальных машин и их связей в среду Продукции СКАЛА-Р;
- Конфигурирование сетевого доступа к ПАК, к работающему ПО и виртуальным машинам в составе ПАК;
- Осуществление резервного копирования данных ПАК;
- Восстановление данных ПАК и установленного на них прикладного и системного ПО;
- Принятие и рассмотрение обращений по специализированному/прикладному ПО Заказчика, не входящего в состав Продукции СКАЛА-Р;
- Тестирование приложений, производительности приложений или иное другое тестирование, запрошенное Заказчиком;
- Аппаратную модернизацию Продукции или её разуконплектацию.

Услуги Технической поддержки согласно Сертификату и приложениям к нему относятся к комплектации и функциональности Продукции, заданными её составом (артикулом) при поставке, наименованием согласно паспорту изделия, документацией на ПАК и ПО в его составе. В случае внесения Заказчиком изменений в состав Продукции, включая, но не ограничиваясь:

- комплектацию вычислительных узлов Аппаратной части комплектующими (платами, дисками) не из поставки ПАК, разуконплектацию вычислительных узлов, смену их предназначения в составе Продукции;
- расширение/модернизацию ПАК вычислительными узлами не в составе вновь приобретаемых Модулей или Машин (Продукции СКАЛА-Р);
- замену сетевых узлов Аппаратной части на аналоги от иных производителей;
- перестройку архитектуры Продукции, описанной в документах и руководствах Производителя, меняющей принципы работы Продукции;

- установку ПО, дополняющего или заменяющего ПО, предустановленное Производителем, без согласования с Производителем через обращение к нему в рамках Технической поддержки;
- изменение версий и состава (наборы пакетов и патчей) предустановленного Производителем ПО без обращения к нему в рамках Технической поддержки,

Производитель отзывает условия и регламенты поддержки работоспособности Продукции (ПАК) как изделия в целом, и продолжит оказывать поддержку согласно регламенту только на компоненты Аппаратной части, поставленные Производителем. Консультации, диагностика сбоев, решение инцидентов эксплуатации при этом могут оказываться при наличии возможности и с правом отказа от этих услуг в отношении измененных узлов, ПО и Продукции в целом.

Регламентные параметры обслуживания инцидентов также не применяются в случае, если инцидент возник вследствие нарушения Заказчиком правил эксплуатации Продукции СКАЛА-Р, заданных Производителем, или несоблюдения Заказчиком рекомендаций и инструкций Производителя (отказ им следовать или несоблюдение своевременности их применения).

Услуги, не входящие в настоящий Регламент и Сертификат, могут быть получены на Договорной основе по отдельным соглашениям с Производителем или его партнерами.