

BAUM AI

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 AI.....	4
1.1. Ограничения	4
1.2. 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.....	8
3.3. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО	9
3.4. Удаленная поддержка	10
4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ	10
5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	11

Назначение и состав регламента

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

Принятые сокращения и обозначения

Компания ООО «БАУМ-Информ» (далее BAUM AI) – Общество с ограниченной ответственностью «БАУМ-Информ».

Авторизованный сервисный партнёр BAUM AI – партнер, уполномоченный на проведение работ по сервисному обслуживанию оборудования и ПО.

Оборудование - компьютерное оборудование (новое или восстановленное), а также относящиеся к нему стандартная документация и руководства пользователя, распространяемые производителем BAUM AI.

BAUM STORAGE AI (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 – структурное подразделение BAUM AI, предоставляющий техническое обслуживание Оборудования и ПО.

Заказчик - организация, являющаяся владельцем Оборудования и ПО.

График обслуживания - стандартный временной период предоставления тех или иных видов технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности и исправности Оборудования и ПО.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Обязательства BAUM AI

Техническое обслуживание Оборудования и ПО включает:

- Консультации инженеров службы поддержки по вопросам обновления и сбояв ПО, а также устранения ошибок в работе Оборудования в зависимости от выбранного уровня поддержки;
- Удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
- Диагностику оборудования и предоставление Заказчику деталей Оборудования на замену вышедших из строя;
- Установку и обновление ПО;

1.1. 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;
- механических повреждений оборудования, возникшие по вине Заказчика, в том числе в результате несоблюдения правил транспортировки;
- перемещения оборудования без должного надзора со стороны авторизованных производителем специалистов, когда производитель проинформировал заказчика о необходимости такого надзора;
- внесения изменений или модификаций в оборудование на поддержке, попытка ремонта оборудования без одобрения авторизованных производителем специалистов;
- несоблюдения имеющихся у заказчика требований производителя в части поддержки минимального уровня конфигурации или обновления версий систем или программного обеспечения;
- использования Оборудования или ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено.

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

- 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 может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды;

- Оборудования и ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка.

1.2. Обязательства Заказчика

- Заказчик обязан своевременно оповещать Технический центр 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 ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учётом возможных требований секретности.
- Заказчик обязуется оказывать Техническому центру любое содействие, которое может потребоваться Техническому центру для реализации им своих обязательств в рамках технического обслуживания, в том числе способствовать специалистам Технического центра в идентификации и решении проблемы.
- Заказчик обязан предоставить Техническому центру информацию об актуальном адресе электронной почты службы технической поддержки Заказчика либо список контактных лиц, которые будут получать поддержку от Технического центра, открывать и в дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Заказчика, получающие поддержку от Технического центра 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.
- 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. Регистрация осуществляется автоматически при отгрузке оборудования, оборудованию присваиваются уникальные серийные номера. После установки и инициализации Оборудования на Месте эксплуатации Заказчик обязан обратиться в Технический центр, чтобы активировать техническую поддержку. Данная процедура необходима для того, чтобы не допустить задержек в обработке сервисных заявок. При изменении регистрационных данных в процессе обслуживания Заказчику 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 по запросу Заказчика.

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Техническое обслуживание может быть оказано как в рамках предлагаемых при покупке оборудования пакетов поддержки, так и при дальнейшей эксплуатации. Также возможно оказание технического обслуживания на разовой платной основе.

Осуществление поддержки происходит по номеру заказа на закупку, сервисного контракта или серийного номера продукта. Срок предлагаемых пакетов поддержки составляет 1, 3 или 5 лет и может быть продлен при дальнейшей непрерывной эксплуатации. Если поддержка была прервана, то может быть возобновлена после проведения проверки и восстановления (при необходимости) на платной основе до надлежащего рабочего состояния.

3.1. Технические консультации

При возникновении проблем, связанных с полной или частичной потерей работоспособности оборудования и ПО, а также по вопросам базового администрирования, Заказчик обращается в **Технический центр**. Все заявки принимаются любым из указанных ниже способов:

- По электронной почте support@baum-inform.ru;

- По круглосуточному телефону call-центра поддержки +7 (495) 1366091.

При обращении для оформления заявки Технический центр запрашивает у Заказчика следующую информацию:

- Наименование организации Заказчика;
- Серийный номер системы;
- Контактное лицо Заказчика;
- Контактный телефон и адрес электронной почты Заказчика;
- Подробное описание неисправности;
- Продуктовый номер, серийный номер (если применимо) и название компонента системы, с которым возникли проблемы;
- Полный почтовый адрес с индексом для доставки детали, контактное принимающее лицо и его телефон;
- Диагностическая информация (логи и т.п.).

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.

При необходимости сбора дополнительной информации о возникшей проблеме специалисты Технического центра выполняют удаленное подключение к системе Заказчика. Удаленное подключение производится при участии ответственного лица от Заказчика.

После оформления и рассмотрения заявки специалисты Технического центра передают представителю Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на Месте эксплуатации. Технический центр примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности Оборудования/ПО, однако не гарантирует конкретных сроков. Способ решения проблемы определяется Техническим центром самостоятельно.

Рекомендации Технического центра 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 Заказчика;
- стать поводом для изменения схемы оказания технического обслуживания.

После того как специалист Технического центра 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 с Заказчиком после 3-х попыток в течение 1-й недели, то Технический центр 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, так и со стороны Заказчика, должна предоставляться посредством электронной почты.

3.2. Предоставление и установка новых деталей на замену вышедших из строя

В рамках технического обслуживания Технический центр предоставляет детали на замену вышедших из строя в течение всего периода обслуживания.

Если Технический центр приходит к выводу, что для решения проблемы согласно сервисной заявке требуется замена аппаратного компонента (детали), такой компонент будет отгружен с локального сервисного склада Технического центра 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 уведомляет Заказчика о факте отгрузки по электронной почте.

Доставка производится за счет Технического центра. Доставка деталей осуществляется по адресу, указанному Заказчиком в заявке, при этом Технический центр 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 по запросу.

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

Замененный компонент необходимо вернуть на локальный сервисный склад Технического центра. Возврат производится за счет Технического центра.

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

Детали, заменяемые Заказчиком (CRU - Customer Replaceable Unit), должны устанавливаться с соблюдением задокументированных процедур Технического центра, Технический центр при необходимости осуществляет консультативную поддержку в процессе их установки. Для замены деталей самостоятельно не заменяемых Заказчиком (FRU - Field Replaceable Units) предусмотрена возможность выезда специалиста Технического центра в соответствии с уровнями поддержки согласно Графику технического обслуживания (Таблица 1). Решение о необходимости выезда специалиста для замены принимает Технический центр.

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 (такие работы являются предметом отдельного соглашения на платной основе и не входят в стандартные пакеты технического обслуживания);
- В случае обнаружения неисправностей, которые требуют обновления ПО, в ходе обработки сервисной заявки. Технический центр оставляет за собой право рекомендовать Заказчику использование той или иной версии ПО.
- По рекомендации производителя ПО для устранения потенциальных проблем в работе системы.

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.

3.4. Удаленная поддержка

Техническое обслуживание включает в себя мониторинг, диагностику и удаленное решение проблем посредством компьютерного подключения специалистов Технического центра к сервисным модулям Оборудования или специальным терминалам удаленного управления ПО.

Использование удаленной поддержки позволяет существенным образом сократить время диагностики и поиска решения проблемы. В случае отказа от удаленной поддержки Заказчик самостоятельно несет все возможные расходы по выезду специалистов Технического центра на Место эксплуатации, а также отвечает за неблагоприятные последствия, связанные с увеличением времени диагностики и устранения проблемы.

Удаленная поддержка обеспечивается за счет использования электронных средств связи. Специалисты Технического центра обязуются использовать все доступные средства кодирования и авторизации для обеспечения максимального уровня безопасности при осуществлении доступа к сервисным модулям Оборудования и ПО Заказчика.

Удаленная поддержка осуществляется в соответствии с уровнем поддержки Оборудования и ПО по Графику обслуживания, указанному в Таблице 1 настоящего Регламента. После настройки удаленных соединений Заказчик должен предоставить в Технический центр всю необходимую для осуществления удаленной поддержки

информацию. В случае обнаружения неисправностей во время удаленного мониторинга или проведения процедуры удаленной диагностики Оборудования и ПО, специалисты Технического центра передают представителю Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на Месте эксплуатации.

4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ

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

Таблица 1. График технического обслуживания

	Базовая	Стандартная	Расширенная*	Критическая *
Регистрация обращений, технические консультации, удаленная поддержка	8x5 в рабочие дни	24x7 включая выходные и праздники	24x7 включая выходные и праздники	24x7 включая выходные и праздники
Время реакции (ответа) на заведенную в систему заявку	На следующий рабочий день	На следующий рабочий день	В течение 6 часов	В течение 4 часов
Отгрузка аппаратных компонентов для замены	В течение 5 рабочих дней с момента классификации как аппаратного сбоя	В течение 5 рабочих дней с момента классификации как аппаратного сбоя	На следующий рабочий день с момента классификации как аппаратного сбоя	В течение 8 часов с момента классификации как аппаратного сбоя
Установка аппаратных компонентов для замены на месте эксплуатации	Нет	Нет	На следующий рабочий день с момента классификации как аппаратного сбоя**	В течение 8 часов с момента классификации как аппаратного сбоя**
Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО	Установка в течение 5 рабочих дней после принятия решения о необходимости установки	Установка в течение 5 рабочих дней после принятия решения о необходимости установки	Установка на следующий рабочий день после принятия решения о необходимости установки	Установка на следующий рабочий день после принятия решения о необходимости установки
Выделенный сервисный менеджер	Нет	Нет	Да	Да

**Критическая и расширенная поддержка действует в следующих городах: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Новосибирск, Красноярск.

*** только для компонентов, самостоятельно не заменяемых заказчиком (FRU). К компонентам, заменяемым Заказчиком (CRU), относятся: диски, кабели, SFP-модули.

5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Качество обслуживания Заказчика зависит от совместной оперативной работы Заказчика и Технического центра. 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, имеющих базовые знания и компетенции в области технологий администрирования информационных структур;
- обеспечить эффективное взаимодействие с Техническим центром для скорейшей диагностики неисправности и решения проблемы, отслеживая выполнение заявок и контактируя с Техническим центром до разрешения проблемы;
- информировать Технический центр 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 обеспечить возможность проведения регламентных работ на Месте эксплуатации.

Технический центр 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 BAUM AI и Заказчиком.

Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Условия технического обслуживания могут быть изменены в рамках отдельного соглашения Сторон.