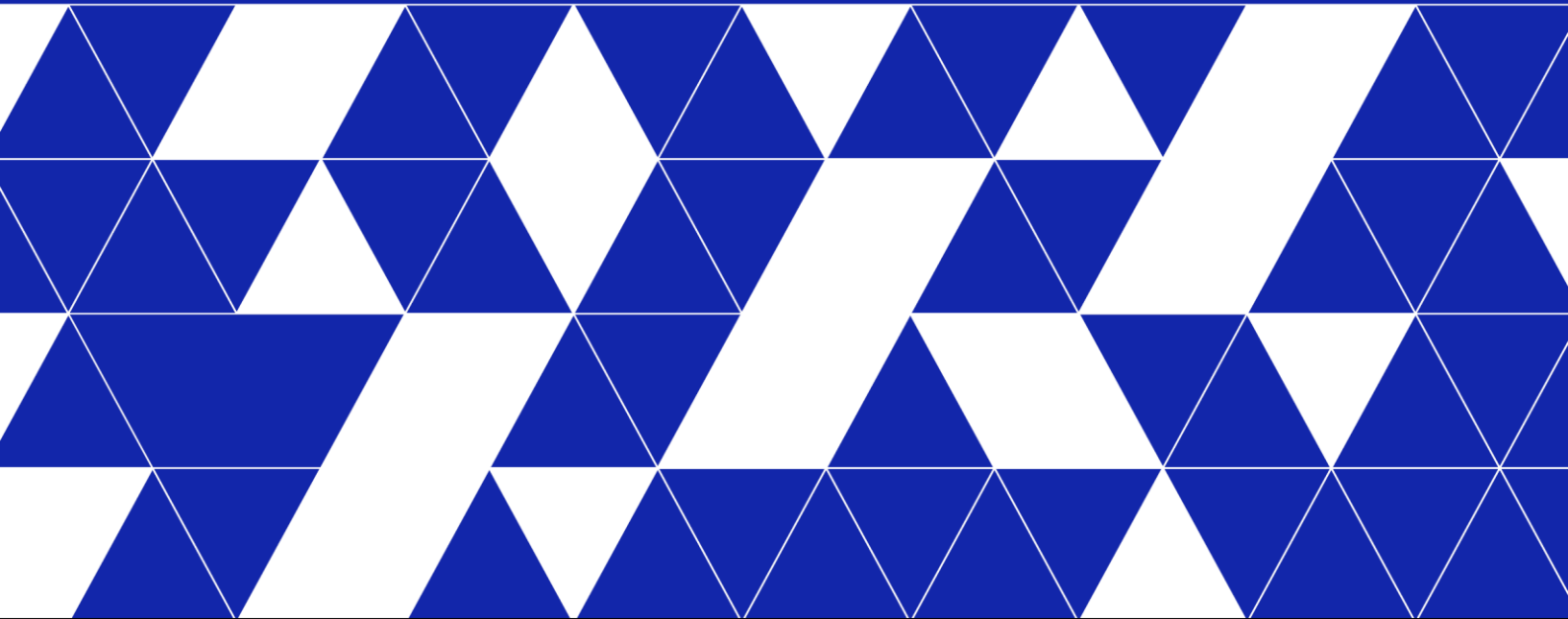




ПОЛОЖЕНИЕ О РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ YADRO®

Версия 1.0 ревизия 01.01.2021



Содержание

ПРИМЕНИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЯ О РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ YADRO	3
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	7
ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	7
ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ	8
ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ	9
ДАТА НАЧАЛА И ПЕРИОД ПОДДЕРЖКИ	10
УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ	10
ПРОГРАММЫ РАСШИРЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	11
«БАЗОВАЯ».....	11
«ОПТИМАЛЬНАЯ».....	12
«РАСШИРЕННАЯ».....	13
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ К ПРОГРАММАМ ПОДДЕРЖКИ	15
ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ	15
ОПЦИЯ ЧЕТЫРЕХЧАСОВОГО ПРИБЫТИЯ НА ПЛОЩАДКУ ЗАКАЗЧИКА ИНЖЕНЕРА YADRO ВМЕСТЕ С ДЕТАЛЬЮ	15
ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ (ФТ)	15
ОПЦИЯ ВЫЕЗДА ИНЖЕНЕРА СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ YADRO ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ЗАМЕНЕ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ КАТЕГОРИИ CRU ПО МЕСТУ УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ.....	16
ОПЦИЯ НЕВОЗВРАТА НАКОПИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ	16
ОПЦИЯ ПО РЕЗЕРВИРОВАНИЮ КРИТИЧНЫХ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ НА ЛОКАЛЬНОМ СКЛАДЕ YADRO.....	17
РАСШИРЕННАЯ ПОДДЕРЖКА КОМПЛЕКТОВ МОДЕРНИЗАЦИИ	17
ПРОГРАММЫ УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ.....	17
СТАНДАРТНАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ.....	18
РАСШИРЕННАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ	19

ПРИМЕНИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЯ О РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ YADRO

Условия предоставления гарантийного обслуживания на Продукцию YADRO, а также условия базовой установки оборудования приведены в Положении о гарантии на продукцию YADRO (далее — Положение о гарантии). Условия Положения о гарантии на продукцию YADRO могут быть дополнены, заменены и/или исключены условиями технического обслуживания в рамках расширенной технической поддержки (далее — Расширенная поддержка), предоставляемой в соответствии с условиями настоящего Положения или условиями, согласованными в отдельных соглашениях. Условия Расширенной поддержки имеют приоритет над условиями Положения о гарантии, а в случае противоречия заменяют их. Применимость настоящего Положения определяется наличием Сертификата на техническую поддержку в описании состава передаваемой Продукции YADRO или в виде отдельных номенклатурных позиций в первичных документах.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Аппаратная часть (оборудование) — физические устройства, входящие в состав Продукции YADRO.

Программные продукты — программное обеспечение, входящее в состав Продукции YADRO.

Восстановление — комплекс мероприятий, предоставляемый Сервисной службой YADRO, в качестве решения, обеспечивающего функционирование Аппаратной части оборудования без признаков ситуации, вызвавшей инцидент. В целях восстановления неисправного оборудования Сервисная служба YADRO в праве заменить неисправное оборудование, переданное для ремонта Заказчиком, на исправное идентичное по техническим характеристикам из своего подменного фонда.

Время восстановления — период времени с момента регистрации заявки типа Инцидент до момента восстановления Аппаратной части (оборудования) YADRO или до момента применения обходного решения, позволившего Заказчику использовать оборудование YADRO и его функционал по назначению. Время восстановления не включает в себя установку или настройку системного и прикладного программного обеспечения.

Время работы Сервисной службы YADRO — период времени или часы, когда техническая поддержка доступна для пользователей.

Время реакции — период времени с момента регистрации обращения (создания заявки) до момента первого контакта Заказчика с инженером YADRO.

Время решения — период времени с момента регистрации заявки до момента устранения причины, вызвавшей необходимость открытия данной заявки, либо до времени выполнения заявки, подтвержденного отдельным пользователем, если исходная заявка была им сформирована.

Выделенный Сервисный менеджер — сотрудник YADRO, отвечающий за качественное и своевременное предоставление услуг. Выделенный Сервисный менеджер является контактом по всем вопросам Заказчика, связанным с постпродажным обслуживанием поставляемого оборудования YADRO, осуществляет стратегическое планирование предоставляемых профилактических работ и услуг, подготовку и отправку персонализированной отчетности, эскалацию по зарегистрированным обращениям, представляет интересы Заказчика внутри Сервисной службы YADRO, обеспечивает функцию обратной связи и инициирует необходимые корректировки/дополнения в работе Сервисной службы YADRO с Заказчиком.

Заказчик — получатель Продукции YADRO (товаров или услуг). Это человек, группа людей или организация, которая определяет и согласовывает целевые показатели уровня предоставления услуг по технической поддержке и техническому обслуживанию, включая конечного пользователя оборудования.

Запасные части, заменяемые заказчиком (Customer Replaceable Units или CRU) — элементы или компоненты, предоставляемые Сервисной службой YADRO в рамках работы по сервисной заявке, для самостоятельной установки/замены силами Заказчика. Запасные части CRU поставляются вместе с инструкциями по установке/замене.

Запасные части, заменяемые силами инженеров Сервисной службы YADRO (Field Replaceable Units или FRU) — элементы или компоненты, предоставляемые Сервисной службой YADRO в рамках работы по сервисной заявке, подлежащие обязательной установке/замене силами инженера Сервисной службой YADRO или сертифицированным инженером авторизованного партнера.

Заявка — зарегистрированное в Системе обработки обращений Сервисной службы YADRO обращение авторизованного представителя Пользователя/Заказчика/Партнера. В зависимости от причины обращения, заявки подразделяются на типы: Инцидент, Инсталляция, Консультация, ПНР, Проактив и т. д. Тип заявки влияет на целевые временные показатели реагирования и ответа Сервисной службой YADRO.

Заявка на Инцидент (Инцидент) — заявка Пользователя/Заказчика/Партнера на событие, возникающее в результате сбоя или иного нарушения работы Продукции YADRO, означающего несоответствие техническим характеристикам Продукции YADRO, которое приводит или может привести к невозможности использования Продукции YADRO и ее функционала по назначению.

Заявка на Консультацию (Консультация) — заявка Пользователя/Заказчика/Партнера по вопросам, связанным с эксплуатацией Продукции YADRO, вопросам относительно уровней и сроков обслуживания и т. д.

Заявка на Проактив (Проактив) — заявка Пользователя/Заказчика/Партнера на услуги по техническому обслуживанию, входящие в Программу поддержки, в том числе для проведения регламентно-профилактического обслуживания.

Заявка по Сервисной Кампании (Сервис.Кампания) — заявка в рамках сервисной кампании, открываемая по инициативе Сервисной службы YADRO для выполнения обязательных сервисных работ по упреждающему устранению выявленных уязвимостей или существенных рисков для Продукции YADRO. В случае отказа Заказчика от выполнения данных работ заявка по сервисной кампании будет закрыта, а вся ответственность при наступлении риска ляжет на Заказчика. Пример заявок по сервисной кампании: обязательное обновление версии СПО до целевых рекомендованных производителем значений, установка критического патча, закрывающего уязвимость, обязательная замена определенного типа компонент.

ЗИП — запасные части и принадлежности. Запасные части, комплектующие изделия и принадлежности, предоставляемые Сервисной службой YADRO в рамках работы по заявкам и используемые для ремонта Продукции YADRO. Все неисправные ЗИП после замены являются собственностью YADRO и должны быть возвращены в YADRO. Для некоторых категорий ЗИП для Заказчика доступны опции по невозврату неисправных запасных частей.

Зона сервисного обслуживания — радиус или иное указание территории обслуживания Продукции YADRO Сервисной службой YADRO с выполнением целевых временных параметров предоставления технической поддержки.

Зона сервисного обслуживания «Территория 1» — не далее 100 км от авторизованного Сервисного центра YADRO.

Зона сервисного обслуживания «Территория 2» — зона сервисного обслуживания, не входящая в Территорию 1.

Зона сервисного обслуживания «R» — территория Российской Федерации, Республики Узбекистан и Республики Казахстан.

Комплект модернизации — интегрированный комплект технического дооснащения оборудования YADRO, устанавливаемый путем добавления или замены уже существующих элементов с целью приведения его в соответствие с новыми требованиями и нормами, техническими условиями и/или показателями качества.

Комплект модернизации Тип1 — интегрированный комплект технического дооснащения оборудования YADRO, предназначенный для использования в определенной единице продукции YADRO.

Комплект модернизации Тип2 — интегрированный комплект технического дооснащения оборудования YADRO, предназначенный для использования в определенном типе модели продукции YADRO.

Обращение — обращение авторизованного представителя Заказчика/Пользователя/Партнера в Сервисную службу YADRO по вопросам, связанным с эксплуатацией Продукции YADRO.

Обходное решение — уменьшение или устранение влияния сбоя в предоставлении ИТ-услуги, для которого в текущий момент недоступно или нецелесообразно полное разрешение.

План действий — последовательность инструкций, действий, которые исполняются при ремонте оборудования Заказчика.

Подменный фонд — оборудование YADRO, предназначенное для временной замены неисправного оборудования, находящегося в ремонте.

Пользователь — конечный пользователь Продукции YADRO.

Приоритет — параметр заявки, используемый для понимания относительной важности и срочности обращения Заказчика. Приоритет определяется соотношением влияния и срочности, а также используется для определения требуемого времени обработки обращения. Приоритет заявке выставляется при открытии на основании данных от Заказчика/Пользователя/Партнера и может быть в дальнейшем скорректирован сотрудниками Сервисной службы YADRO.

Программное обеспечение (ПО) — комплекс программ, обеспечивающих обработку или передачу данных, предназначенных для многократного использования и применения разными пользователями. По видам выполняемых функций программное обеспечение подразделяется на системное (СПО), прикладное и инструментальное.

Программа поддержки — совокупность организационно-технических мероприятий, состоящих из консультаций и ремонтно-восстановительных работ, которые предоставляются согласно определенным условиям и срокам.

Продукция YADRO — оборудование и программные продукты торговой марки YADRO.

Простой системы — отрезок времени в рамках согласованного времени предоставления услуги, в течение которого конфигурационная единица или ИТ-услуга не доступна. Исключениями являются неработоспособность системы во время технологического окна или в другое заранее оговоренное и письменно согласованное между YADRO и Заказчиком время.

Регламентно-профилактическое обслуживание — комплекс профилактических мероприятий, выполняющихся на основании нормативно-технической или эксплуатационной документации в объемах и в сроки, установленные данной документацией.

Сервисная служба YADRO — совокупность функциональных подразделений YADRO, обеспечивающая прием, регистрацию и контроль обращений Заказчика/Пользователя/Партнера по вопросам эксплуатации Продукции YADRO.

Сервисный центр YADRO — офис компании YADRO или ее авторизованного сервисного партнера, на базе которого осуществляется ремонт Продукции YADRO в случае ее неисправности.

Система обработки обращений Сервисной службы YADRO — набор связанных элементов, работающих совместно для достижения целей регистрации, обработки и контроля обращений пользователей в Сервисную службу YADRO, включающий в себя документацию и процессы.

Системное программное обеспечение (СПО) — ПО для управления компонентами аппаратного обеспечения и т. д. Состав Системного ПО: ОС, Firmware, драйверы и т. д.

Соглашение об уровне предоставления услуг (SLA) — условия предоставления услуг, оформленные между Заказчиком и YADRO в виде приобретаемого Сертификата или приложения к договору на техническую поддержку, либо соответствующего раздела в договоре. SLA описывает услуги, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон: YADRO и Заказчика.

Техническая поддержка — комплекс организационно-технических мероприятий, реализуемый на основании заявок пользователей и специалистов и состоящий из консультаций, ремонтно-восстановительных работ, замены расходных материалов и т. п.

Техническое обслуживание — услуги (работы), включающие в себя решение задачи поддержания систем в работоспособном состоянии в соответствии с техническими условиями эксплуатации и уровнем сервиса между YADRO и Заказчиком.

Зарегистрированное оборудование — оборудование YADRO, которое должным образом оформлено в Системе обработки обращений Сервисной службы YADRO, а именно: имеется информация о Пользователе, месте расположения, серийном номере, сервисных контактах и авторизованном поставщике данного оборудования, и имеющее активную техническую поддержку. Для регистрации оборудования необходимо обратиться в Сервисную службу YADRO.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Техническая поддержка направлена на обеспечение работоспособности обслуживаемого оборудования и Программных продуктов, а также, в случае возникновения отказов, восстановление их работоспособности.

ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Прием обращений на техническую поддержку осуществляется:

1. По телефону 8-800-777-0611.
2. Электронной почте support@yadro.com.
3. Online через Систему обработки обращений Сервисной службы YADRO.

Прием обращений производится в круглосуточном режиме, включая рабочие, выходные и праздничные дни. В случае открытия обращения с наивысшим приоритетом Заказчик должен продублировать обращение звонком на телефон 8-800-777-0611.

Обращения могут быть запросами на консультацию по вопросам настройки, базового администрирования, предоставления программных обновлений, диагностики неисправности, проведения восстановительных работ, по обслуживаемому оборудованию и Программным продуктам. Заказчик может использовать свое право на обновление Программных продуктов до новых версий и релизов только в течение периода действия приобретенной поддержки.

Для регистрации заявки необходимо указать:

1. Название (модель) и серийный номер Продукции YADRO.
2. Адрес места установки оборудования, включая почтовый индекс.
3. ФИО и координаты для связи представителя Заказчика, с которым будет вестись дальнейшее общение по заявке.
4. Описание ситуации/неисправности/вопроса.
5. Приоритет заявки.

Подтверждением факта регистрации заявки является ответное письмо с номером зарегистрированного обращения.

Приоритет обращения определяется Заказчиком в соответствии со следующими принципами:

Приоритет	Описание
Приоритет 1 (Критический)	Потеря работоспособности оборудования или Программного продукта, приводящая к остановке всего технологического или бизнес-процесса Заказчика
Приоритет 2 (Высокий)	Потеря работоспособности одного из элементов/компонентов оборудования или Программного продукта, что не приводит к остановке всего технологического или бизнес-процесса, но при этом создается критическая ситуация, при которой потеря полной работоспособности всей системы или программного продукта может произойти в любой момент
Приоритет 3 (Средний)	Неполадка оборудования или Программного продукта является незначительной, и она не оказывает воздействие на работоспособность оборудования и не ставит под угрозу остановку всего технологического или бизнес-процесса

Приоритет	Описание
Приоритет 4 (Минимальный)	Отклонения в функционировании оборудования или Программного продукта не приводят к снижению качества осуществления операционных бизнес-процессов Заказчика. Требуется информация или консультации по возможностям или внесение конфигурационных изменений в обслуживаемое оборудование или программное обеспечение

Сервисная служба YADRO может самостоятельно изменить приоритет обращения в следующих случаях:

1. Существование временного/обходного/частичного решения, снижающего критичность неисправности для Заказчика. В таком случае YADRO изменяет приоритет на соответствующий уровню критичности.
2. Приоритет заявки установлен Заказчиком некорректно — YADRO изменяет приоритет на соответствующий уровню критичности.
3. Время реакции Заказчика на запрос информации/действий от YADRO превышает 50% от регламентных параметров обработки заявки на инцидент — YADRO понижает приоритет на один уровень.

ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

По результатам рассмотрения обращения и проведенной диагностики YADRO направляет план действий, в котором могут быть указаны необходимые запасные части или исправления Программных продуктов и перечень действий для устранения технической неисправности. План действий и/или инструкция могут содержать предложение о замене определенных YADRO запасных частей или обновлении Программных продуктов. YADRO оповещает инженера Заказчика об ожидаемом времени прибытия запчастей или предоставления обновлений Программных продуктов.

В случае, если необходим выезд инженера YADRO, назначенный на выполнение работ по заявке инженер свяжется с инициатором заявки для уточнения времени визита, а также особых требований/ограничений, если таковые существуют. При выполнении работ на месте установки оборудования специалистами YADRO, по завершению работ, составляется Акт выполненных работ по заявке. Акт в двух экземплярах подписывается представителем YADRO, выполнявшим работы, и представителем Заказчика, сопровождавшим работы. Одна копия остается представителю Заказчика, другая забирается представителем YADRO.

Заявка считается решенной и может быть закрыта, если устранены причины, вызвавшие необходимость открытия данной заявки.

По окончании работ над заявкой YADRO направляет по электронной почте инициатору обращения / ответственному представителю Заказчика запрос на закрытие обращения. В случае неполучения YADRO ответа на запрос о закрытии обращения в течение 2 (двух) рабочих дней с даты направления запроса, YADRO имеет право закрыть обращение без согласия инициатора обращения / ответственного представителя Заказчика. В таком случае, при несогласии с закрытием обращения, Заказчику необходимо открыть новое обращение, указав в описании номер предыдущего обращения.

ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ

В рамках работы в случае необходимости замены запасных частей по результатам диагностики, YADRO предоставляет необходимые запасные части для замены неисправных компонентов в оборудовании. Необходимые запасные части предоставляются силами и за счет YADRO. Предоставляемые на замену компоненты могут быть не новыми, но они будут исправны и, по меньшей мере, функционально эквивалентны изымаемым.

Доставка запасных частей осуществляется YADRO по адресу установки Зарегистрированного оборудования. Обеспечение приемки запасной части по адресу расположения оборудования и пронос ее непосредственно к месту установки оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

В зависимости от поломки и типа заменяемой запасной части, ремонт может быть выполнен представителем Заказчика самостоятельно (CRU-запчасть), либо представителем YADRO (FRU-запчасть), о чем представитель YADRO проинформирует представителя Заказчика.

Замена запасных частей категории FRU производится силами инженера YADRO по месту установки оборудования. Обеспечение пропуска инженера YADRO к месту установки оборудования находится в зоне ответственности Заказчика. YADRO обязуется оказать максимально возможное содействие Заказчику для заблаговременного оформления пропусков.

При проведении работ по замене запчастей инженером Заказчика, Заказчик должен проверить комплектность, и использовать упаковку поставленных запасных частей для возврата неисправных компонент YADRO в соответствии с Инструкцией для обмена/возврата запасных частей, находящейся на/в коробке.

Все неисправные замененные в результате ремонта запасные части/компоненты подлежат обязательному возврату в YADRO. Заказчик должен отправить/возвратить в YADRO замененные в результате ремонта запасные части в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после доставки Заказчику исправной запасной части на подмену. Возврат замененных в результате ремонта запасных частей осуществляется за счет YADRO. В случае, если неисправная запасная часть не возвращается в указанные сроки, Заказчик оплачивает стоимость поставленной запасной части по розничной цене.

При замене носителей информации (жесткие диски, устройства флэш-памяти и т.д.) Заказчик самостоятельно организует гарантированное уничтожение информации с неисправных носителей информации, в срок не превышающий 15 календарных дней с момента проведения работ. О готовности передать неисправные детали представитель Заказчика уведомляет YADRO по электронной почте в рамках переписки по данному обращению.

Заказчик гарантирует, что все снятые компоненты являются подлинными и не подвергались изменению.

В случае, когда Заказчик самостоятельно провел диагностику, определил план работ по восстановлению работоспособности и запросил от YADRO необходимые запчасти или обновления Программных продуктов, YADRO запросит диагностическую информацию и проведет верификацию плана действий перед подтверждением работ и отправкой запасных частей на замену.

На установленные запасные части (CRU и FRU) распространяются период поддержки, условия и уровень обслуживания аналогичные тем, которые распространяются на оборудование, в которое эти запасные части устанавливаются.

ДАТА НАЧАЛА И ПЕРИОД ПОДДЕРЖКИ

Датой начала предоставления Расширенной поддержки на оборудование является:

1. Дата отгрузки оборудования от YADRO (дата товарной накладной) — для оборудования YADRO, подлежащего базовой установке силами Заказчика/Пользователя.
2. Дата завершения Сервисной службой YADRO процедуры базовой установки, но не позднее чем через 50 дней после отгрузки оборудования от YADRO (дата товарной накладной) — для оборудования YADRO, подлежащего базовой установке силами инженера Сервисной службы YADRO.

На комплекты модернизации YADRO Тип1 распространяются период поддержки, условия и уровень обслуживания, аналогичные тем, которые действуют на оборудование, для которого эти комплекты предназначены и в которое они установлены.

На элементы из комплекта модернизации Тип2, установленные в оборудование YADRO, находящееся на активной поддержке, распространяется такие же уровень, условия и срок поддержки, как и в отношении оборудования, в которое они установлены.

Упаковка оборудования и комплектов модернизации, подлежащих базовой установке силами инженеров Сервисной службы YADRO, имеет соответствующую маркировку, которая содержит контактную информацию для организации установки. Вскрытие упаковки оборудования, устанавливаемого силами YADRO, необходимо производить только в присутствии представителя компании YADRO. В противном случае возможен отказ в предоставлении технической поддержки. Детальная информация по базовой установке оборудования приведена в Положении о гарантии.

На компоненты/комплектующие, аксессуары, расходные элементы и материалы YADRO, а также компоненты других производителей, приобретенные у авторизованного продавца YADRO, распространяются только условия Положения о гарантии, если явным образом не оговорено иного.

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ

Расширенная поддержка оборудования включает:

1. Удаленные консультации по вопросам настройки, диагностики неисправностей, проведения восстановительных работ в отношении оборудования.
2. Выработку и применение техническими специалистами YADRO плана действий по устранению источника сбоя или иного нарушения работы оборудования с целью восстановления его работоспособности (путем устранения причины или внедрения обходного решения).
3. Предоставления запасных частей, если план действий предусматривает замену неисправных элементов оборудования.
4. Выезды технических специалистов YADRO на место установки оборудования для осуществления ремонта или других действий, необходимых для устранения причин обращения Заказчика, если YADRO признает это целесообразным.

Обработка обращений по оборудованию YADRO осуществляется в соответствии с приобретенной Программой поддержки. Целевые значения временных параметров обработки обращений определяются условиями приобретенной Программы поддержки.

Расширенная поддержка Программных продуктов включает:

1. Предоставление обновлений (в том числе предоставление новых версий и релизов) по мере их выхода в период обслуживания, а также поступления соответствующих запросов от Заказчика/Партнера.
2. Удаленную поддержку по:
 - 2.1. анализу диагностической информации с целью определения источника проблемы, а также для известных дефектов — информацию по доступным способам коррекции и исправления поддерживаемых Программных продуктов;
 - 2.2. вопросам по установке, использованию и конфигурированию;
 - 2.3. вопросам по документации по обслуживаемым Программным продуктам;
 - 2.4. проблемам, связанным с программным кодом.

Обработка обращений по Программным продуктам осуществляется в соответствии с приобретенной Программой поддержки, однако, обслуживание Программных продуктов (за исключением обращений с Приоритетом 1) осуществляется YADRO в режиме 9x5 с 10:00 до 19:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных и официальных праздничных дней.

Время реакции для обращений по Программным продуктам с Приоритетом 1 определяется в соответствии со временем реакции в рамках приобретенной Программы поддержки.

В Расширенную поддержку ПО не входит:

1. Поддержка прикладного ПО.
2. Помощь в проектировании и разработке прикладного ПО.
3. Помощь при использовании Заказчиком Программных продуктов в иных операционных средах помимо рекомендованной.

ПРОГРАММЫ РАСШИРЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ

Сертификат на Расширенную техническую поддержку дает право воспользоваться Расширенной поддержкой YADRO в соответствии с условиями Программы поддержки, указанной в Сертификате. Действие Сертификата распространяется в соответствии с применимой позицией Спецификации. В рамках Положения о расширенной поддержке YADRO предоставляет три Программы Расширенной поддержки, различающиеся набором услуг и параметрами предоставления.

«БАЗОВАЯ»

Параметры предоставления Услуг — Программа поддержки «Базовая»:

1. Обработка и регистрация обращений: предоставляется в режиме 9x5 в рабочее время с 10:00 до 19:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных и официальных праздничных дней.
2. Техническая поддержка оборудования — обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 9x5.
3. Обслуживание на месте установки оборудования производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания YADRO.
4. Не гарантируется наличие ЗИП на складе, срок поставки не более 40 дней с момента подтверждения замены.

5. Целевые времена реагирования и восстановления в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции (при условии открытия заявки до 16:00*)	Время восстановления
1	9x5	Не более 4 часов	Не регламентировано
2		Не более 6 часов	Не регламентировано
3		1 рабочий день	Не регламентировано
4		1 рабочий день	Не регламентировано

«ОПТИМАЛЬНАЯ»

Параметры предоставления Услуг — Программа поддержки «Оптимальная»:

1. Обработка и регистрация обращений: предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и официальные праздничные дни.
2. Удаленный мониторинг работоспособности оборудования в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни (при условии предоставления доступа).
3. Техническая поддержка оборудования — обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 24x7.
4. Обслуживание на месте установки оборудования производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания YADRO.
5. Не гарантируется наличие ЗИП на складе, срок поставки не более 40 дней с момента подтверждения замены (если иное не предусмотрено опциями, приобретаемыми дополнительно).
6. Целевые времена реагирования и восстановления в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции	Время восстановления
1	24x7	Не более 2 часов	В соответствии с применимой позицией Спецификации
2		Не более 4 часов	Не регламентировано
3		1 рабочий день	Не регламентировано
4		1 рабочий день	Не регламентировано

* В случае открытия заявки после 16:00, заявка будет обработана техническим специалистом на следующий рабочий день.

7. Установка обновлений СПО производится YADRO в плановом порядке с использованием удаленного доступа к оборудованию в режиме 24x7. При отсутствии возможности у Заказчика организовать выполнение работ по обновлению с использованием удаленного доступа, YADRO может провести работы по месту установки оборудования. Стоимость выезда оплачивается Заказчиком дополнительно.
8. Проведение профилактических мероприятий не чаще 2-х раз в год для каждой единицы оборудования, включающих в себя упреждающий анализ версий Программных продуктов, анализ работоспособности оборудования и выработка рекомендаций по устранению выявленных рисков. Профилактические мероприятия могут проводиться как удаленно, так и с выездом на место установки оборудования. По результатам проведенных профилактических мероприятий YADRO направляет краткий отчет с перечнем обследованных систем Заказчика, выявленных рисках, и проведенных или запланированных мероприятиях по устранению/минимизации выявленных рисков.
9. Предоставление отчетности по зарегистрированным заявкам за требуемый период времени, по форме YADRO, не более 2-х раз в год: отчет по зарегистрированным заявкам содержит информацию о зарегистрированных обращениях Заказчика по вопросам обслуживания оборудования с указанием следующих параметров: номер обращения, дата регистрации, статус обращения, оборудование, причина обращения, время решения, краткое описание примененного решения. В случае, если на момент составления отчета обращение не было закрыто, в отчете предоставляется текущий статус обращения и последний комментарий по нему. Услуга по предоставлению отчетов считается предоставленной, когда Заказчику отправлены указанные выше отчеты. Передача отчетов осуществляется посредством электронной почты.
10. Подключение дежурного менеджера YADRO для эскалации инцидентов с приоритетом 1 и 2.

«РАСШИРЕННАЯ»

Параметры предоставления Услуг — Программа поддержки «Расширенная»:

1. Обработка и регистрация обращений: предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и официальные праздничные дни.
2. Удаленный мониторинг работоспособности оборудования в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни (при условии предоставления доступа).
3. Техническая поддержка оборудования — обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 24x7.
4. Обслуживание на месте установки оборудования производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания YADRO.
5. Целевые времена реагирования и восстановления в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции	Время восстановления
1	24x7	Не более 1 часа	В соответствии с применимой позицией Спецификации
2		Не более 4 часов	Не регламентировано
3		1 рабочий день	Не регламентировано
4		1 рабочий день	Не регламентировано

6. По мере выхода обновлений СПО, но не реже 1 раза в квартал, YADRO предоставляет персонафицированные уведомления о вышедших обновлениях и необходимости плановой установки этих обновлений на оборудование Заказчика.
7. Установка обновлений СПО производится YADRO в плановом порядке с использованием удаленного доступа к оборудованию. При отсутствии возможности у Заказчика организовать выполнение работ по обновлению с использованием удаленного доступа, работы проводятся YADRO по месту установки.
8. Проведение профилактических мероприятий на ежеквартальной основе, включающих в себя упреждающий анализ версий СПО, анализ работоспособности оборудования и выработка рекомендаций по устранению выявленных рисков. Профилактические мероприятия могут проводиться YADRO как удаленно, так и с выездом представителя YADRO на место установки оборудования. По результатам проведенных профилактических мероприятий YADRO на ежеквартальной основе направляет краткий отчет с перечнем обследованных за отчетный период систем Заказчика, выявленных рисков, и проведенных или запланированных мероприятиях по устранению/минимизации выявленных рисков.
9. Предоставление отчетности по зарегистрированным обращениям за прошедший отчетный период (календарный квартал). Отчет предоставляется в электронном виде по форме YADRO не позднее 15 числа месяца, следующего за концом квартала. Отчет по зарегистрированным заявкам содержит информацию о зарегистрированных обращениях Заказчика по вопросам обслуживания оборудования с указанием следующих параметров: номер обращения, дата регистрации, статус обращения, оборудование, причина обращения, время решения, краткое описание примененного решения. В случае, если на момент составления отчета обращение не было закрыто, в отчете предоставляется текущий статус обращения и последний комментарий по нему. Услуга по предоставлению отчетов считается предоставленной, когда Заказчику переданы указанные выше отчеты. Передача отчетов осуществляется посредством электронной почты.
10. По результатам проведенных восстановительных работ по зарегистрированному обращению (инциденту) с Приоритетом 1, YADRO предоставляет отчет по анализу корневой причины инцидента и рекомендациями по минимизации риска повторения событий. Отчет предоставляется при наличии полной диагностической информации, собранной в ходе работ по инциденту, и при условии, что версия СПО, установленная на данном оборудовании, соответствует целевым версиям, рекомендуемым YADRO. Отчет предоставляется по форме YADRO.
11. Все отчеты предоставляются YADRO в электронном виде посредством отправки на электронную почту уполномоченного представителя Заказчика.
12. Закрепление за Заказчиком выделенного Сервисного менеджера.
13. Подключение выделенного Сервисного менеджера или дежурного менеджера Сервисной службы YADRO при необходимости проведения эскалации для зарегистрированных обращений с Приоритетом 1 и 2.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ К ПРОГРАММАМ ПОДДЕРЖКИ

ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

Для оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO доставит Заказчику из доступных на складе YADRO ЗИП необходимые для ремонта запасные части в течение применимого периода поддержки.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по фиксированному времени доставки запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене детали до момента доставки детали по адресу расположения оборудования. Целевой параметр времени доставки запасной части указан в соответствии с применимой позицией Спецификации.

Доставка запасной части осуществляется YADRO по адресу установки Зарегистрированного оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки запасной части по адресу расположения оборудования и пронос ее непосредственно к месту установки оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

Фиксированное время доставки в течение **следующего рабочего дня (NBD)** осуществляется для заявок, по которым Сервисная служба YADRO приняла решение о замене не позднее 16:00 по московскому времени. Для заявок, по которым решение о замене принято в 16:00 и позднее, время доставки увеличивается на 1 (один) рабочий день.

Данная опция не регламентирует наличие выделенного под Заказчика резерва ЗИП.

ОПЦИЯ ЧЕТЫРЕХЧАСОВОГО ПРИБЫТИЯ НА ПЛОЩАДКУ ЗАКАЗЧИКА ИНЖЕНЕРА YADRO ВМЕСТЕ С ДЕТАЛЬЮ

YADRO, в случае критического сбоя, оказывающего существенное воздействие на работоспособность оборудования и выполнение им своих основных функций, в течение 4 (четырёх) часов с момента принятия решения о замене детали обеспечит присутствие инженера YADRO и доставку со склада YADRO запасной части для оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по данной опции, исчисляется с момента принятия решения о выезде инженера для замены детали до момента прибытия инженера YADRO и доставки детали по адресу расположения оборудования.

ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ (ФТ)

YADRO в отношении оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, восстановит работоспособность Аппаратной части оборудования в случае критического сбоя, оказывающего существенное воздействие на работоспособность оборудования и выполнение им своих основных функций, в течение целевого временного параметра, указанного в Сертификате, при условии, что СПО, установленные на оборудовании, обновлены до последней рекомендованной YADRO версии.

Исключения:

1. Сбои, вызванные ошибками в системном администрировании, командами или передачей файлов, осуществляемыми представителями Заказчика.
2. Сбои в результате выполнения работ по запросу Заказчика или других действий, выполненных под управлением Заказчика.
3. Сбои, причиной которых является программное обеспечение, которое не входит в перечень обслуживаемого ПО в соответствии с применимой позицией Спецификации.
4. Недоступность или несвоевременный ответ контактного лица со стороны Заказчика при инцидентах, требующих участия Заказчика для идентификации источника и/или разрешения проблемы, в том числе невыполнение Заказчиком обязательств в отношении каких-либо услуг, являющихся предварительным условием для предоставления услуги по фиксированному времени восстановления.
5. Потеря возможностей резервирования, которыми исходно располагало оборудование, не считается инцидентом, для которого установлено фиксированное время восстановления.
6. Источники бесперебойного электропитания (UPS) исключены из объема услуг по фиксированному времени восстановления.
7. Действие факторов, неподвластных YADRO, таких как атаки, направленные на отказ оборудования; природные бедствия и воздействие окружающей среды; изменения, являющиеся следствием действий государственных, политических или иных регулирующих учреждений, или судебных постановлений, забастовок или трудовых споров, актов гражданского неповиновения, военных действий, ограниченный доступ к неисправному оборудованию, а также иные форс-мажорные обстоятельства, освобождают YADRO от обязательств по предоставлению услуги с фиксированным временем восстановления.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по фиксированному времени восстановления, рассчитывается с момента регистрации обращения Заказчика/Партнера в системе обработки обращений YADRO.

Целевое значение временного параметра фиксированного времени восстановления обозначается в часах и маркируется символами «ФТ» в применимой позиции Спецификации.

ОПЦИЯ ВЫЕЗДА ИНЖЕНЕРА СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ YADRO ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ЗАМЕНЕ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ КАТЕГОРИИ CRU ПО МЕСТУ УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ

YADRO производит необходимую замену рекомендованных по результатам диагностики запчастей категории CRU силами своих представителей по месту установки оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации.

ОПЦИЯ НЕВОЗВРАТА НАКОПИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ

Для оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, Заказчик имеет возможность не возвращать YADRO неисправные накопители информации (диски) после замены.

ОПЦИЯ ПО РЕЗЕРВИРОВАНИЮ КРИТИЧНЫХ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ НА ЛОКАЛЬНОМ СКЛАДЕ YADRO

В отношении оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO обеспечит на своем локальном складе наличие запасных частей, критичных для данного типа оборудования. Перечень критичных запасных частей формируется исходя из рекомендаций сервисной службой YADRO.

РАСШИРЕННАЯ ПОДДЕРЖКА КОМПЛЕКТОВ МОДЕРНИЗАЦИИ

На комплекты модернизации YADRO Тип1, поставляемые для Продукции YADRO, имеющие в составе применимую позицию Спецификации, распространяется действие настоящего Положения. Условия обслуживания, Программа поддержки, набор дополнительных опций комплекса модернизации аналогичные соответствующим условиям для материнской системы (оборудование, для которого предназначается конкретный комплект модернизации).

Срок действия Сертификата расширенной поддержки для комплекта модернизации Тип1 соответствует дате окончания текущей поддержки для материнской системы.

ПРОГРАММЫ УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ

В зависимости от типа Продукции YADRO установка может быть выполнена силами инженеров Заказчика или в обязательном порядке проводится специалистами YADRO. Условия базовой установки приведены в Положении о гарантии. Условия установки настоящего Положения дополняют условия п. 3.2 Положения о гарантии. Наличие Сертификата на установку в соответствии с применимой позицией Спецификации предоставляет Заказчику право обратиться за услугой по установке Продукции YADRO в Сервисную службу YADRO.

Сертификат на установку действителен в течение 6 (шести) месяцев с даты первичных документов.

Для оформления заявки на установку Продукции YADRO необходимо не менее чем за 7 (семь) календарных дней связаться с Сервисной службой YADRO по контактам, указанным в разделе [ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ](#), либо по адресу электронной почты: installations@yadro.com.

В запросе на установку необходимо указать:

1. Название (модель) и серийный номер продукции YADRO.
2. Адрес места установки оборудования, включая почтовый индекс.
3. Наименование организации Заказчика.
4. ФИО и координаты для связи представителя Заказчика, с которым будет вестись дальнейшее общение по заявке.
5. Готовность площадки к установочным работам.

Перед началом установки специалисты YADRO запросят необходимую информацию о готовности площадки для установки оборудования и, в случае расширенной установки, согласуют технические параметры настройки и подключения к инфраструктуре Заказчика.

В случае необходимости оформления дополнительных пропусков на специалистов YADRO для проведения работ по установке оборудования на площадке Заказчика, Заказчик обязан заблаговременно уведомить YADRO и организовать получение таких пропусков при содействии координаторов Сервисной службы YADRO.

По завершению инсталляционных работ составляется Акт выполненных работ по инсталляции. Акт в двух экземплярах подписывается представителем YADRO, выполнявшим работы, и представителем Заказчика, сопровождавшим работы. Одна копия остается представителю Заказчика, другая забирается представителем YADRO.

В случае, когда инженер YADRO, прибыв в заранее согласованное время на место установки оборудования, определяет площадку как не готовую для проведения инсталляционных работ, выполнение работ переносится на другую дату. YADRO вправе выставить дополнительный счет за повторный визит, при этом стоимость самих инсталляционных работ будет покрываться за счет действующего Сертификата на инсталляцию.

В случае, когда инженер YADRO в ходе работ по инсталляции определяет состояние машинного зала и условий эксплуатации оборудования YADRO, как не соответствующие требованиям производителя, в Акте выполненных работ по инсталляции оборудования фиксируется соответствующее замечание. В дальнейшем YADRO вправе приостановить или отказать в техническом обслуживании такого оборудования до нормализации условий эксплуатации и, при необходимости, проведенных за счет Заказчика восстановительно-профилактических работ.

В случае несоблюдения Заказчиком условий об обязательной установке оборудования силами YADRO, YADRO вправе отказать в предоставлении услуг технической и гарантийной поддержки такого оборудования, до устранения несоответствий. В этом случае YADRO вправе выставить дополнительный счет за работы по диагностике и устранению выявленных несоответствий.

В состав инсталляционных работ не входит:

1. Прокладка кабелей электропитания и коммуникационного оборудования до серверного шкафа.
2. Погрузочно-разгрузочные работы.
3. Установка прикладного ПО.
4. Настройка оборудования сверх описанного в соответствующей Программе инсталляции объеме.

СТАНДАРТНАЯ ИНСТАЛЯЦИЯ

В зависимости от типа оборудования и в соответствии с применимой позицией Спецификации данная услуга Стандартной инсталляции выполняется специалистом YADRO в обязательном порядке (базовая установка) или может приобретаться дополнительно для оборудования подлежащего установке силами Заказчика.

Услуга по стандартной инсталляции является плановой и предоставляется в рабочее время по рабочим дням.

Общее описание объема выполняемых услуг (состав работ может варьироваться в зависимости от типа оборудования):

- Монтаж оборудования в серверный шкаф согласно плану размещения, предоставленному Заказчиком.
- Соединение отдельных блоков оборудования в единую систему.
- Подключение и прокладка проводов электропитания внутри серверного шкафа от блоков питания установленного оборудования к модулям распределения электропитания (PDU).
- Подключение управляющих интерфейсов оборудования к сети управления Заказчика, при условии предоставления Заказчиком промаркированных патч-кордов для подключения оборудования к сети управления.
- Маркировка подключенных кабелей, в соответствии со стандартами Заказчика.
- Запуск оборудования, проверка работоспособности.
- Подключение функции удаленного мониторинга, если таковая предусмотрена для данного типа оборудования, а также не противоречит политикам ИБ Заказчика.
- Обновление микрокода оборудования до последней рекомендуемой YADRO версии на момент установки (в случае необходимости).

РАСШИРЕННАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ

Услуга по расширенной инсталляции представляет собой комплексную подготовку оборудования YADRO к запуску в промышленную эксплуатацию. Услуга является плановой и предполагает возможность организации работ в удобное для Заказчика время, включая выходные/праздничные дни и ночные часы, в случае заблаговременного согласования даты/времени проведения работ.

Общее описание объема выполняемых услуг (состав работ может варьироваться в зависимости от типа оборудования):

- Согласование технических параметров настройки и подключения оборудования YADRO к инфраструктуре Заказчика. Данный этап является подготовительным и проводится удаленно.
- Работы, выполняемые на площадке:
 - монтаж оборудования в серверный шкаф согласно плану, предоставляемому Заказчиком;
 - соединение отдельных блоков оборудования в единую систему;
 - подключение и прокладка проводов электропитания внутри серверного шкафа от блоков питания установленного оборудования к модулям распределения электропитания (PDU);
 - подключение управляющих интерфейсов оборудования к сети управления Заказчика (при условии предоставления Заказчиком промаркированных патч-кордов для подключения оборудования к сети управления);
 - маркировка подключенных кабелей, в соответствии со стандартами Заказчика;
 - запуск оборудования, проверка готовности к эксплуатации;
 - обновление микрокода оборудования до последней стабильной версии на момент установки;
 - выполнение дополнительных настроек в соответствии с согласованными техническими параметрами;
 - подключение функции удаленного мониторинга, если таковая предусмотрена для данного типа оборудования, а также не противоречит политикам ИБ Заказчика.
- Предоставление документа, содержащего информацию об оборудовании YADRO и произведенных настройках.