



# ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ YADRO®

Версия 1.5 ревизия 23.09.2025



## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ПРИМЕНИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЯ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ YADRO .....                                                                                        | 4  |
| ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....                                                                                                                       | 4  |
| РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ .....                                                                                                                    | 9  |
| ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ .....                                                                                                               | 9  |
| ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАЯВКАМИ .....                                                                                                                   | 11 |
| ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ .....                                                                                                                              | 12 |
| ДАТА НАЧАЛА И ПЕРИОД ПОДДЕРЖКИ .....                                                                                                              | 14 |
| УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....                                                                                                      | 14 |
| ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КОМПЛЕКТОВ МОДЕРНИЗАЦИИ .....                                                                                               | 15 |
| ПРОДЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....                                                                                                              | 16 |
| УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБОРУДОВАНИЯ .....                                                                                      | 17 |
| ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА:.....                                                                                                                   | 17 |
| ОГРАНИЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ:.....                                                                                                  | 18 |
| ПРОГРАММЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....                                                                                                             | 23 |
| «БАЗОВАЯ».....                                                                                                                                    | 23 |
| «ОПТИМАЛЬНАЯ» .....                                                                                                                               | 23 |
| «РАСШИРЕННАЯ».....                                                                                                                                | 25 |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ К ПРОГРАММАМ ПОДДЕРЖКИ.....                                                                                 | 29 |
| ОПЦИЯ НЕВОЗВРАТА НАКОПИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ.....                                                                                                      | 29 |
| ОПЦИЯ ВЫЕЗДА ИНЖЕНЕРА СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ YADRO ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ЗАМЕНЕ<br>ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ КАТЕГОРИИ CRU ПО МЕСТУ УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ..... | 29 |
| ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ОТПРАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ .....                                                                                       | 29 |
| ОПЦИЯ ГАРАНТИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ОТПРАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ .....                                                                                     | 30 |
| ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ.....                                                                                        | 30 |
| ОПЦИЯ ГАРАНТИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ.....                                                                                      | 31 |
| ОПЦИЯ ЧЕТЫРЕХЧАСОВОГО ПРИБЫТИЯ НА ПЛОЩАДКУ ЗАКАЗЧИКА ИНЖЕНЕРА YADRO ВМЕСТЕ<br>С ДЕТАЛЬЮ .....                                                     | 31 |

|                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ОПЦИЯ ПО РЕЗЕРВИРОВАНИЮ КРИТИЧНЫХ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ НА ЛОКАЛЬНОМ СКЛАДЕ<br>YADRO .....                                                                          | 32 |
| ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ (ФТ).....                                                                                                         | 32 |
| ОПЦИЯ ДОСТУПА К ГРУППЕ СЕРВИСНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ.....                                                                                                              | 33 |
| ПРОГРАММЫ ИНСТАЛЛЯЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ .....                                                                                                                      | 34 |
| СТАНДАРТНАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ.....                                                                                                                                  | 35 |
| РАСШИРЕННАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ.....                                                                                                                                  | 36 |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПОДДЕРЖКИ ОБОРУДОВАНИЯ, НА КОТОРОМ ПРЕДУСТАНОВЛЕН<br>СЕРТИФИЦИРОВАННЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ (ДАЛЕЕ – «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ»)<br>..... | 37 |

## ПРИМЕНИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЯ О 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 технической поддержки (далее — «Техническая поддержка»<sup>1</sup>), предоставляемой в соответствии с условиями настоящего положения или условиями, согласованными в отдельных соглашениях. Условия настоящего положения о Технической поддержке YADRO (далее — «Положение») 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, или наличием заключенного договора на техническую поддержку.

Положение о технической поддержке YADRO размещено на официальном сайте в сети Интернет: <https://yadro.com> (далее — «Сайт») и принимается Заказчиком путем присоединения к нему без каких-либо исключений и оговорок. Заказчик соглашается с тем, что YADRO вправе самостоятельно в одностороннем порядке вносить любые изменения в Положение о технической поддержке YADRO путем опубликования его новой редакции на Сайте, без направления уведомления о внесенных изменениях. Новая редакция Положения вступает в силу с момента опубликования на Сайте.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Восстановление** — комплекс мероприятий, предоставляемый Сервисной службой YADRO в качестве решения, обеспечивающего функционирование Оборудования без признаков ситуации, вызвавшей Инцидент. На период восстановления неисправного Оборудования Сервисная служба YADRO вправе заменить неисправное Оборудование на исправное оборудование, идентичное по техническим характеристикам, из своего подменного фонда.

**Время восстановления** — период времени с момента регистрации Заявки типа Инцидент до момента Восстановления Оборудования или до момента применения Обходного решения. Время восстановления не включает в себя время на установку, обновление или настройку Микрокода, Системного и Прикладного программного обеспечения, а также время ожидания действий, выполняемых Заказчиком самостоятельно.

**Время реакции** — период времени с момента регистрации Заявки до момента первого контакта инженера YADRO с Заказчиком (за исключением периода, в течение которого обслуживание не производится в соответствии с приобретенной Программой поддержки).

**Время решения** — период времени с момента регистрации Заявки до момента устранения причины, вызвавшей необходимость открытия данной Заявки.

---

<sup>1</sup> До 30.06.2021 г. вместо термина «Техническая поддержка» в настоящем Положении использовался равнозначный термин «Расширенная техническая поддержка».

**Выделенный Сервисный менеджер** — сотрудник Сервисной службы YADRO, который является контактом по всем вопросам Заказчика, связанным с Технической поддержкой Продукции YADRO, проводит ознакомительную сессию для Заказчика с представлением функционала Сервисного портала и регламента работы по Программе поддержки, предоставляет персонализированные уведомления о вышедших обновлениях и необходимости плановой установки этих обновлений на Оборудование, осуществляет планирование предоставляемых профилактических мероприятий, подготовку и отправку персонализированной отчетности, эскалацию по Заявкам, обеспечивает функцию обратной связи и инициирует необходимые корректировки/дополнения в работе Сервисной службы YADRO.

**Заказчик** — получатель услуг технической поддержки по настоящему Положению. В зависимости от того, кто обратился в YADRO за технической поддержкой, Заказчиком может быть либо Пользователь, либо Партнер.

**Запасная часть (запчасть)** — компонент, предоставляемый Сервисной службой YADRO в рамках работы по Заявкам и используемый для ремонта Оборудования.

**Запасные части, заменяемые заказчиком (Customer Replaceable Units или CRU)** — компоненты, предоставляемые Сервисной службой YADRO в рамках работы по 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)** — компоненты, предоставляемые Сервисной службой YADRO в рамках работы по Заявке, подлежащие обязательной установке/замене силами инженера Сервисной службы YADRO.

**Заявка** — зарегистрированное Обращение. В зависимости от причины Обращения Заявки подразделяются на типы: Инцидент, Установка, Консультация, Проактив. Тип Заявки влияет на целевые временные показатели реагирования Сервисной службой YADRO.

**Заявка на установку** — заявка на установку Продукции YADRO или по вопросам, возникшим в процессе пусконаладочных работ (ПНР) Продукции YADRO.

**Заявка на Инцидент (Инцидент)** — заявка на событие, возникающее в результате сбоя или иного нарушения работы Продукции YADRO, которое приводит или может привести к невозможности использования Продукции YADRO и ее функционала согласно документации производителя.

**Заявка на Консультацию (Консультация)** — заявка по вопросам, связанным с эксплуатацией Продукции YADRO.

**Заявка на Проактив (Проактив)** — заявка на услуги по техническому обслуживанию, входящие в Программу поддержки, такие как установка обновлений, профилактические мероприятия и предоставление отчетов по Заявкам, а также для проведения регламентно-технического обслуживания, которое YADRO сочтет обязательным для данного типа Оборудования.

**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 рисков для функционирования Продукции YADRO. Пример Заявок по Сервисной Кампании: обязательное обновление версии Микрокода или ОС до целевых рекомендованных производителем значений, установка критического патча, закрывающего уязвимость, обязательная замена определенного типа компонента.

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

- **«Территория 1»** — зона сервисного обслуживания, указываемая в сертификатах на техническую поддержку и покрывающая города Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород и населенные пункты в радиусе 100 км от них.
- **«Территория 2»** — зона сервисного обслуживания, указываемая в сертификатах на техническую поддержку и покрывающая населенные пункты Российской Федерации, находящиеся вне «Территории 1», в случаях, когда на дату продажи известен адрес места установки Оборудования на территории Российской Федерации.
- **«Территория R»** — зона сервисного обслуживания, указываемая в сертификатах на техническую поддержку в случаях, когда на дату продажи неизвестен адрес места установки Оборудования на территории Российской Федерации. «Территория R» также указывается в сертификатах для опций «Невозврат накопителей», «Гарантированное время отправки запчастей» и «Фиксированное время отправки запчастей», а также для опции «Доступ к группе сервисных менеджеров».
- **ИБ** — информационная безопасность.
- **Инсталляция** — процедура установки Оборудования, включающая пусконаладочные работы (ПНР).
- **Комплект модернизации** — интегрированный комплект технического дооснащения Оборудования, устанавливаемый путем добавления или замены уже существующих компонентов с целью приведения Оборудования в соответствие с новыми требованиями, нормами и техническими условиями.

**Комплект модернизации Тип1** — интегрированный комплект технического дооснащения Оборудования, предназначенный для использования в определенной единице Оборудования с конкретным серийным номером.

**Комплект модернизации Тип2** — интегрированный комплект технического дооснащения Оборудования, предназначенный для использования в определенном типе модели Оборудования.

**Микрокод (прошивка/firmware)** — совокупность машинных кодов и человекочитаемых сценариев, а также требуемых для их функционирования файлов конфигурации и внесенных пользователем данных (таких как настройки, пароли и т. п.), обеспечивающая базовую функциональность Оборудования, являющаяся неотъемлемой частью Оборудования и поставляемая непосредственно в составе Оборудования или в виде комплекта файлов обновления.

**Оборудование** — физические устройства (аппаратные средства) под товарным знаком YADRO, указанное в Спецификации, в отношении которого оказываются услуги Технической поддержки.

**Обращение** — обращение Заказчика в Сервисную службу YADRO по вопросам, связанным с Технической поддержкой Продукции YADRO.

**Обходное решение** — уменьшение или устранение влияния Инцидента, для которого в текущий момент недоступно или нецелесообразно Восстановление.

**Операционная система (ОС)** — программное обеспечение, предназначенное для управления ресурсами Оборудования и организации взаимодействия с пользователями.



**Партнер** — реселлер или интегратор, приобретающий Продукцию YADRO для последующей ее продажи Пользователю.

**План действий** — последовательность инструкций, действий, которые выполняются при восстановлении работоспособности Продукции YADRO.

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

**Пользователь** — конечный пользователь Продукции YADRO, который приобрел Продукцию YADRO для собственных нужд, а не для целей перепродажи.

**Приоритет** — параметр Обращения, используемый для понимания важности и срочности Обращения. Приоритет Заявки выставляется на основании данных в Обращении и, может быть, в дальнейшем скорректирован сотрудниками Сервисной службы YADRO.

**Программа поддержки** — совокупность услуг, которые предоставляются согласно определенным в таких Программах поддержки условиям и срокам.

**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, прикладное и инструментальное:

- **Инструментальное ПО** — программное обеспечение, предназначенное для использования в ходе проектирования, разработки и сопровождения программ.
- **Прикладное ПО** — программное обеспечение, устанавливаемое поверх ОС, предназначенное для решения конкретных задач, рассчитанное на взаимодействие с пользователем.
- **Системное ПО** — программное обеспечение, решающее задачи системного характера — выделения и разделения ресурсов, доступа к устройствам, и обеспечивающее среды для разработки, запуска и выполнения других программ.

**Программные продукты** — программное обеспечение, указанное в Спецификации, в отношении которого оказываются услуги Технической поддержки.

**Продукция YADRO** — Оборудование и Программные продукты.

**Регламентно-техническое обслуживание (РТО)** — комплекс упреждающих мероприятий по осмотру и чистке аппаратных компонентов Оборудования, выполняемых YADRO с целью обеспечения работоспособности Оборудования.

**Сервисная служба YADRO** — совокупность подразделений YADRO, обеспечивающая прием, регистрацию и контроль жизненного цикла Заявок.

**Сервисный портал (Портал)** — цифровой ресурс, расположенный по адресу: <https://service.yadro.com/>, на котором после регистрации Заказчик может создавать Обращения, отслеживать Заявки, знакомиться с документацией, скачивать файлы для обновления Микрокода и совершать другие доступные ему действия.

**Соглашение об уровне предоставления услуг (SLA)** — целевые показатели предоставления Технической поддержки, описанные в настоящем Положении и указанные в сертификатах на техническую поддержку или в приложениях к договору на техническую поддержку с YADRO, либо в соответствующем разделе в договоре с YADRO.



**Спецификация** — документ, являющийся приложением к универсальному передаточному документу (УПД) или договору, заключаемому с YADRO, содержащий наименование, количество и перечень находящейся на технической поддержке Продукции YADRO. В терминологиях заключаемого договора Спецификация может иметь другое название.

**«СУПРИМ»** — программное обеспечение для мониторинга и управления ИТ-оборудованием в центрах обработки данных, исключительное право на которое принадлежит YADRO, а также любая документация по его использованию.

**Техническая поддержка** — комплекс организационно-технических мероприятий, указанных в настоящем Положении, реализуемый Сервисной службой YADRO на основании Заявок.

**Server Diagnostic System** — программное обеспечение для сбора информации, диагностики и тестирования продуктов, построенных на базе серверных платформ YADRO, исключительное право на которое принадлежит YADRO, а также любая документация по его использованию.



## РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

### ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Прием Обращений на техническую поддержку осуществляется:

1. Через Сервисный портал.
2. По электронной почте [support@yadro.com](mailto:support@yadro.com).
3. По телефону 8-800-777-0611.

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.

Для регистрации Заявки в Обращении 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 Обращения.

Подтверждением факта регистрации Обращения является ответное сообщение с номером зарегистрированной Заявки.

Приоритет Обращения определяется Заказчиком в соответствии со следующими принципами:

| Приоритет                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Приоритет 1<br>(Критический) | Потеря работоспособности Оборудования или Программного продукта, приводящая к остановке всего технологического или бизнес-процесса Пользователя.                                                                                                                                                                              |
| Приоритет 2<br>(Высокий)     | Потеря работоспособности одного из 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 Оборудования или Программного продукта может произойти в любой момент. |
| Приоритет 3<br>(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<br>(Минимальный) | Требуется информация или консультации по возможностям Оборудования или Программных продуктов. Требуется информация или консультация по вопросам внесения конфигурационных изменений в обслуживаемое Оборудование или Программные продукты в связи с отклонениями в функционировании Оборудования или Программного продукта, которые не приводят к снижению качества осуществления операционных бизнес-процессов Пользователя. Требуется проведение инсталляции (ПНР). Требуется проведение профилактических мероприятий или РТО, установка обновлений, предоставление отчетности, предусмотренных программами Технической поддержки (Заявка на Проактив). |

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

1. Существование Обходного решения, снижающего критичность неисправности. В таком случае YADRO изменяет приоритет на соответствующий уровню критичности.
2. Приоритет Обращения установлен Заказчиком некорректно — YADRO изменяет приоритет на соответствующий уровню критичности.
3. Время реакции Заказчика на запрос информации/действий от YADRO превышает 50 % от регламентного Времени реакции — YADRO понижает приоритет на один уровень.

Заявки на Инцидент могут быть открыты с приоритетами 1, 2 и 3, все остальные типы Заявок могут быть открыты с приоритетом 4.

Для оперативного взаимодействия по решению запросов на обслуживание, всю переписку по Заявкам необходимо вести в личном кабинете Заказчика/Пользователя на Сервисном портале, В случае неработоспособности Сервисного портала, коммуникация ведется посредством электронной почты, сохраняя номера Заявок в теме письма и указывая в начале треда переписки информацию, с копией на: support@yadro.com. Стороны признают юридическую силу за сообщениями, направленными способами, указанными в настоящем Положении. Информация об адресе электронной почты представителя Заказчика/Пользователя, указанная в Обращении, в соответствующей строке браузера (программы) электронной почты либо получение сообщения через личный кабинет Заказчика/Пользователя на Сервисном портале является подтверждением того, что сообщение исходит непосредственно от Заказчика/Пользователя и направлено уполномоченным лицом Заказчика/Пользователя. Считается, что полномочия лица, направившего сообщение, следуют из обстановки и не нуждаются в дополнительном подтверждении. Заказчик гарантирует, что доступ к корпоративным электронным адресам, с которых направляются Обращения, а также к личному кабинету на Сервисном портале имеют надлежащим образом уполномоченные лица Заказчика.

YADRO обрабатывает персональные данные, полученные от Заказчика (его представителей) строго в соответствии с законодательством Российской Федерации и только с целью предоставления Технической поддержки в отношении Продукции YADRO. Обработка персональных данных представителей Заказчика в иных целях не осуществляется.

Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), деперсонализацию, блокирование, уничтожение персональных данных, выполняемые путем ведения баз данных автоматизированным, механическим, ручным способами.

По первому требованию Заказчика (его представителей) YADRO незамедлительно прекращает обработку персональных данных, а материальные и иные носители, содержащие такие персональные данные, гарантированно уничтожаются (за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ, конкретными договорами с конкретными Заказчиками).

При этом YADRO не обязано получать согласие представителей Заказчика на обработку их персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, такое согласие обязан получить Заказчик и предоставить его в YADRO по требованию в течение 3 дней с даты получения соответствующего требования. Конкретные положения об обработке персональных данных представителей Заказчика размещены YADRO на следующем информационном ресурсе: <https://sp.yadro.com/privacypolicy.pdf>.

## ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАЯВКАМИ

С целью выработки плана действий по Заявке на Инцидент YADRO запросит у Заказчика предоставить диагностическую информацию (системные журналы, log-files). По результатам анализа диагностической информации YADRO направляет План действий, в котором может быть указание на необходимость замены неисправного компонента или предложение по обновлению Микрокода или Программных продуктов и перечень действий для решения Заявки. YADRO оповещает Заказчика об ожидаемом времени прибытия Запасных частей или предоставления обновлений Программных продуктов.

В случае если по мнению YADRO необходим выезд инженера YADRO на место установки Оборудования, назначенный на выполнение работ по Заявке инженер свяжется с Заказчиком для уточнения времени визита. При выполнении работ на месте установки оборудования специалистами YADRO по завершении работ может составляться Акт выполненных работ по Заявке.

Заявка считается решенной и может быть закрыта YADRO, если устранены причины, вызвавшие необходимость открытия данной Заявки, а в случае необходимости предоставления исправлений Микрокода или Программных продуктов для решения Заявки после предоставления информации об ожидаемом времени предоставления обновлений Микрокода или Программных продуктов, или по иным основаниям, предусмотренным настоящим Положением.

По окончании работ над Заявкой YADRO направляет Заказчику по электронной почте либо через Портал запрос на закрытие Заявки. В случае неполучения YADRO ответа на запрос о закрытии Заявки в течение 2 (двух) рабочих дней с даты отправки такого запроса, YADRO имеет право закрыть Заявку без согласия Заказчика. В таком случае при несогласии с закрытием Заявки Заказчику необходимо открыть новое Обращение в Сервисную службу YADRO, указав в описании номер предыдущей Заявки. В таком случае применимые для такой Заявки целевые показатели Технической поддержки (сроки SLA) начинают исчисляться с даты получения такого Обращения.

## ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ

Необходимые Запасные части предоставляются силами и за счет YADRO. Предоставляемые на замену Запасные части могут быть не новыми, но они будут исправны и по меньшей мере функционально эквивалентны изымаемым компонентам.

Доставка Запасной части осуществляется YADRO по адресу расположения Оборудования. Обеспечение приемки Запасной части по адресу расположения Оборудования и ее перемещение непосредственно к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

В зависимости от поломки и типа Запасной части ее установка может быть выполнена представителем Заказчика самостоятельно (CRU запчасть), либо представителем YADRO (FRU запчасть), о чем YADRO проинформирует Заказчика.

При получении Запасной части CRU или FRU Заказчик/Пользователь обязан в присутствии представителя транспортной компании проверить упаковку на наличие внешних механических повреждений, вскрыть упаковку и осмотреть Запасную часть на наличие внешних механических повреждений. В случае обнаружения механических повреждений Заказчик/Пользователь обязуется сделать отметку в товарной накладной о наличии повреждений и передать товарную накладную с пометкой на подпись представителю транспортной компании, а также сделать фото поврежденной упаковки или Запасной части с последующим незамедлительным предоставлением таких фото Сервисной службе YADRO. YADRO не несет ответственность за нарушение сроков SLA в случае нарушения Заказчиком/Пользователем настоящего пункта.

При получении Запасной части FRU Заказчик/Пользователь несет риск случайной гибели и повреждения такой Запасной части с момента ее получения и до момента передачи ее инженеру YADRO, прибывшему на место установки Оборудования для замены такой Запасной части.

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 Запасной части инженером Заказчика, Заказчик должен проверить комплектность, и использовать упаковку поставленных Запасных частей для возврата неисправных компонентов в соответствии с Инструкцией, находящейся на/в упаковке предоставленной Запасной части.

YADRO вправе обратиться к Заказчику с требованием отправить YADRO неисправные, замененные в результате ремонта компоненты. Заказчик должен отправить в YADRO замененные в результате ремонта компоненты в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения соответствующего запроса от YADRO. Возврат замененных в результате ремонта неисправных компонентов осуществляется за счет YADRO. В случае если неисправный компонент не возвращается YADRO в течение 30 (тридцати) дней с даты направления запроса Заказчику, Заказчик оплачивает стоимость поставленной запасной части по розничной цене. Все неисправные, замененные в результате ремонта компоненты, подлежащие возврату YADRO, становятся собственностью YADRO.

При замене накопителей информации (жесткие диски, устройства флэш-памяти и т. д.) Заказчик самостоятельно организывает гарантированное уничтожение информации с неисправных накопителей информации в срок, не превышающий 15 календарных дней с момента проведения работ. О готовности передать неисправные накопители информации представитель Заказчика уведомляет YADRO по электронной почте в рамках переписки по данной Заявке. Данное требование не действует в случае приобретения опции невозврата накопителей информации к Программе поддержки.

Заказчик гарантирует, что при возврате замененных компонентов Оборудования, такие компоненты будут подготовлены к отправке (упакованы) в адрес Сервисной службы YADRO в том состоянии и в той комплектации, как и до снятия с Оборудования.

В случае, когда Заказчик самостоятельно провел диагностику, определил план работ по восстановлению работоспособности и запросил от Сервисной службы YADRO необходимые Запасные части или обновления Программных продуктов, YADRO запросит диагностическую информацию и проведет верификацию плана действий перед подтверждением работ и отправкой Запасных частей на замену. По результатам проведенной верификации, Сервисная служба YADRO может направить Заказчику корректировки в направленный Заказчиком план действий. В таком случае положения скорректированного плана действий будут рассматриваться Сторонами как согласованный План действий по решению Заявки.

На установленные Запасные части (CRU и FRU) распространяются условия и уровень обслуживания аналогичные тем, которые распространяются на Оборудование, в которое эти запасные части устанавливаются. Окончание срока Технической поддержки на такие Запасные части совпадает с датой окончания срока Технической поддержки Оборудования.

## ДАТА НАЧАЛА И ПЕРИОД ПОДДЕРЖКИ

Если иное не оговорено в Спецификации датой начала предоставления Технической поддержки является:

1. дата отгрузки Продукции YADRO от YADRO (дата товарной накладной или УПД), либо
2. в случае наличия у YADRO обязательства по установке Оборудования — дата подписания Технического акта выполнения установки, но в любом случае не позднее чем через 50 (пятьдесят) календарных дней с даты отгрузки Оборудования от YADRO (дата товарной накладной или УПД), или дата направления Заказчиком первой заявки на Техническую поддержку (в зависимости от того, какое событие наступит раньше), либо
3. в случае приобретения сертификата на продление Технической поддержки в качестве отдельной номенклатурной позиций, если предыдущая Техническая поддержка или гарантия закончились — дата отгрузки сертификата от YADRO (дата товарной накладной или УПД), либо, в случае приобретения сертификата на продление Технической поддержки до истечения срока действующей Технической поддержки или гарантии — с даты, следующей за датой окончания действующей Технической поддержки или гарантии.

## УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

**Техническая 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 (путем устранения причины или внедрения Обходного решения).
3. Предоставление Запасных частей, если план действий предусматривает замену неисправных компонентов Оборудования.
4. Выезды технических специалистов YADRO на место установки Оборудования для осуществления ремонта или других действий, необходимых для решения Заявки, если YADRO признает это целесообразным.
5. Предоставление обновлений Микрокода<sup>2</sup> (при условии их доступности).

Если иное не согласовано в письменной форме, Техническая поддержка не распространяется на аксессуары (например, соединительные сигнальные кабели/патч-корды, заглушки), расходные элементы и материалы (например, сменные элементы питания и картриджи ленточных библиотек), конструктивные компоненты (например, каркасы и крышки), в том числе в случае, если такие аксессуары, расходные элементы и материалы, конструктивные компоненты включены в состав Комплектов модернизации или в случае, если Комплекты модернизации полностью состоят из таких аксессуаров, расходных элементов и материалов, конструктивных компонентов.

<sup>2</sup> Обновления Микрокода третьих лиц предоставляются, если это предусматривает план действий по результатам диагностики при наличии правовой и технической возможности у YADRO предоставлять такие обновления.

**Техническая поддержка Программных продуктов** включает:

1. Предоставление обновлений<sup>3</sup> (при условии их доступности).
2. Удаленную поддержку по:
  - а. проблемам в работе поддерживаемых Программных продуктов, включая анализ диагностической информации с целью определения источника проблемы, а для известных дефектов — предоставление информации по доступным способам коррекции и исправлениям поддерживаемых Программных продуктов;
  - б. вопросам по установке, использованию и конфигурированию;
  - в. вопросам по документации по обслуживаемым Программным продуктам.

В рамках технической поддержки по настоящему Положению YADRO предоставляет Пользователю право использовать следующее программное обеспечение: «СУПРИМ», «Server Diagnostic System».

Указанное право предоставляется в соответствии с лицензионными соглашениями (для соответствующего программного обеспечения), размещенными на сервисном портале YADRO по адресу: <https://service.yadro.com/> либо появляющимися при первоначальном запуске такого программного обеспечения на экране компьютера Пользователя.

Время реакции для Заявок по Программным продуктам определяется условиями приобретенной Программы поддержки. Техническая поддержка Программных продуктов (за исключением Заявок с приоритетом 1, которые обслуживаются в режиме 24×7) осуществляется YADRO независимо от применимой Программы поддержки в режиме 9×5 с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных, нерабочих и официальных праздничных дней.

В случае, если для решения Заявки требуется разработка обновлений или новых версий Программных продуктов, Заявка закрывается YADRO в одностороннем порядке без применения к YADRO какой-либо ответственности за нарушение SLA, в том числе без возмещения Заказчику каких-либо убытков.

**В Техническую поддержку Программных продуктов 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 рекомендованных производителем данных Программных продуктов.

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КОМПЛЕКТОВ МОДЕРНИЗАЦИИ

Упаковка Комплектов модернизации Тип1, подлежащих установке силами Сервисной службы YADRO, имеет соответствующую маркировку, которая содержит контактную информацию для организации установки. Вскрытие упаковки Комплектов модернизации Тип1, устанавливаемых силами YADRO, необходимо производить только в присутствии представителя YADRO. В противном случае возможен отказ в установке в соответствии с условиями настоящего Положения.

---

<sup>3</sup> Обновления Программных продуктов третьих лиц предоставляются, если это предусматривает план действий по результатам диагностики при наличии правовой и технической возможности у YADRO предоставлять такие обновления.

На Комплекты модернизации Тип1 распространяются условия технической поддержки аналогичные тем, которые действуют на Оборудование, для которого эти комплекты предназначены и в которое они установлены. Срок действия технической поддержки для Комплекта модернизации Тип1 соответствует дате окончания текущей поддержки для материнской системы (Оборудования, в которое установлен Комплект модернизации Тип1).

В момент установки Комплекта модернизации Тип1 в Оборудование данное Оборудование должно находиться на действующей Технической поддержке. В случае, если Комплект модернизации Тип1 устанавливается в Оборудование, не находящееся на действующей Технической поддержке, YADRO снимает с себя любые обязательства по Технической поддержке такого Комплекта модернизации Тип1 и доступности обновлений Микрокода, совместимости и работоспособности Комплекта модернизации Тип1 и Оборудования, в которое данный Комплект модернизации Тип1 установлен.

На Комплекты модернизации Тип2 не распространяется Техническая поддержка, распространяются только условия Положения о гарантии YADRO.

## ПРОДЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Для целей продолжения получения Заказчиком Технической поддержки на Оборудование, срок технической поддержки или гарантии (в том случае, если техническая поддержка на такое Оборудование не приобреталась Заказчиком) которого истек, Заказчик вправе обратиться в YADRO с запросом на приобретение Сертификата на продление Технической поддержки. Настоящее положение не обязывает YADRO осуществлять продажу Сертификата на продление Технической поддержки по полученному Запросу Заказчика, такая продажа оформляется при достижении Сторонами договорённости об условиях продления Технической поддержки Оборудования, указанного в запросе Заказчика.

В том случае если с даты окончания гарантии (при отсутствии технической поддержки) либо технической поддержки на Оборудование, указанное в запросе Заказчика на приобретение Сертификата на продление Технической поддержки, до даты приобретения Заказчиком Сертификата на продление Технической поддержки прошло больше 30 (тридцати) календарных дней (такой период, превышающих 30-дневный срок, далее называется Периодом прерывания в обслуживании), YADRO оставляет за собой право после отгрузки Сертификата на продление Технической поддержки провести выборочную проверку состояния и работоспособности Оборудования, в отношении которого приобретен Сертификат на продление Технической поддержки, путем проведения удаленной диагностики или путем анализа предоставленных в YADRO файлов регистрации системных событий такого Оборудования. Если в процессе проведения такой проверки или в процессе Технического обслуживания такого Оборудования по Заявке в Оборудование будут выявлены какие-либо неисправности, которые возникли в Период прерывания в обслуживании, то YADRO направит уведомление Заказчику о том, что неисправность возникла в Период прерывания в обслуживании.

YADRO произведет устранение неисправности Оборудования, возникшей в Период прерывания в обслуживании, при условии, что такая неисправность не возникла по причине нарушения Заказчиком в Период прерывания в обслуживании условий, указанных в разделе «Ограничения оказания Технической поддержки» настоящего Положения. При этом в период с даты направления уведомления YADRO о том, что неисправность в Оборудовании возникла в Период прерывания в обслуживании, до момента устранения неисправности указанного в уведомлении Оборудования, в отношении такого Оборудования не применяются временные показатели оказания Услуг (SLA) и ответственность за их нарушение, описанные в Положении и указанные в договоре/Спецификации, оформляющем Техническую поддержку такого Оборудования.

## УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБОРУДОВАНИЯ

В связи с тем, что Техническая поддержка может оказываться в отношении Оборудования, которое снято или может быть снято с производства производителем и имеет/будет иметь статус End of Support (окончание срока поддержки), Заказчик признает и понимает, что в рамках исполнения обязательств по Технической поддержке такого Оборудования возможно возникновение обстоятельств, независимых от YADRO и препятствующих YADRO в оказании Технической поддержке в полном объеме. К таким обстоятельствам, в том числе, относятся затруднения и (или) полная невозможность закупки YADRO материалов (BOM и commodity) для производства запасных частей и (или) аналогов запасных частей Оборудования, вызванных прекращением поставок (отсутствие каналов продаж) таких материалов и/или запасных частей к нему и/или отсутствие/невозможность закупки аналогов запасных частей. В случае возникновения вышеуказанных обстоятельств YADRO вправе в одностороннем порядке прекратить Техническую поддержку в отношении такого Оборудования без возмещения Заказчику каких-либо убытков путем направления Заказчику уведомления, содержащего указание на Оборудование, в отношении которого прекращается оказание Технической поддержки, причины, в связи с которыми прекращается Техническая поддержка, дату прекращения оказания Технической поддержки, а также сумму, подлежащую возврату YADRO лицу, осуществившему оплату за Техническую поддержку (если применимо). Возвращаемая сумма денежных средств рассчитывается по следующей формуле: денежные средства, полученные YADRO за оказание услуг по Технической поддержке в отношении Оборудования, указанного в уведомлении YADRO, за вычетом стоимости Услуг в отношении такого Оборудования за период, начиная с даты начала оказания услуг по Технической поддержке до даты прекращения Технической поддержки, указанной в уведомлении YADRO.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА:

1. Предоставить YADRO для оказания Технической поддержки доступ к Оборудованию и Программным продуктам на месте установки Оборудования, а также удаленный доступ к Оборудованию (если применимо), и обеспечить отключение/подключение Оборудования к электропитанию.
2. Назначить ответственного представителя, в обязанности которого входит:
  - а. Обеспечивать взаимодействие между Сервисной службой и YADRO и всеми задействованными подразделениями Пользователя/Партнера, включая службу безопасности, административно-хозяйственные службы.
  - б. Назначать соответствующий персонал для координации Технической поддержки.
  - в. Находить и предоставлять информацию, данные и решения, необходимые для предоставления Технической поддержки.

- г. Информировать YADRO обо всех требованиях к инженерам Сервисной службы YADRO, правилах, в том числе правилах обеспечения безопасности и противопожарной защиты, действующих на объектах Пользователя, где будут оказаны услуги Технической поддержки (далее — «Правила»). При наличии таких Правил YADRO может потребоваться время для обеспечения оказания услуг в соответствии с Правилами (далее — «Период для обеспечения соответствия»). Время восстановления не включает в себя Период для обеспечения соответствия. В течение Периода для обеспечения соответствия YADRO не несет ответственность за нарушение сроков SLA по Заявкам, исполнение которых требует присутствие инженера Сервисной службы YADRO на месте установки Оборудования.
- д. Предоставлять YADRO информацию о проводимых изменениях в инфраструктуре, в которой эксплуатируется Оборудование.
- 3. Заказчик обязан уведомлять YADRO обо всех изменениях конфигурации поддерживаемого Оборудования в течение 5 (пяти) рабочих дней после осуществления таких изменений; а также обеспечить, чтобы все коды доступа, предоставляемые Заказчику YADRO, использовались только уполномоченным Заказчиком персоналом и исключительно для Оборудования и Программных продуктов, находящихся на действующей Технической поддержке.
- 4. В случае получения от YADRO Заявки для проведения работ по Сервисной Кампании Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения такой Заявки обязан предоставить ответ с согласием на проведение указанных в Заявке работ или с отказом от проведения работ. В случае отказа Заказчика от выполнения данных работ или отсутствия ответа в указанный срок Заявка по Сервисной Кампании будет закрыта, а вся ответственность при наступлении риска неработоспособности Оборудования YADRO ляжет на Заказчика.
- 5. Заказчик/Пользователь несет ответственность за сохранность данных, хранимых или используемых при работе Оборудования или Программных продуктов, и наличие резервных копий таких данных для самостоятельного восстановления данных в случае их потери, удаления или из-за возникновения неисправности в Оборудовании и/или Программных продуктах. YADRO не несёт ответственности за любые потери данных, возникшие в результате оказания Технической поддержки.

## ОГРАНИЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ:

- 1. Микрокод третьих лиц и программное обеспечение третьих лиц, включенные в состав Оборудования или указанное в Спецификации, используются на условиях «как есть», YADRO не гарантирует, что микрокод и программное обеспечение третьих лиц не содержат ошибок, а также не несёт ответственность за прямые или косвенные убытки (ущерб), включая, но не ограничиваясь: упущенную выгоду, имущественные потери, потерю конфиденциальной информации, возникшие у Заказчика/Пользователя в результате применения микрокода или программного обеспечения третьих лиц, в том числе из-за возможных ошибок или опечаток в них. YADRO не гарантирует предоставление обновлений и поддержки микрокода и программного обеспечения третьих лиц, включенного в состав Оборудования или указанного в Спецификации и/или используемого Пользователем. Обновления и поддержка микрокода или программного обеспечения третьих лиц, включенного в состав Оборудования или указанного в Спецификации, могут быть предоставлены при наличии такой возможности у YADRO.

2. Сертификаты третьих лиц на пуско-наладочные работы, техническую поддержку и иные услуги по установке, настройке, эксплуатации и обслуживанию программного обеспечения третьих лиц, включенные в состав Оборудования или указанные в Спецификации, передаются Заказчику/Пользователю на условиях «как есть», то есть YADRO не предоставляет явной или подразумеваемой гарантии о качестве предусмотренных таким сертификатом услуг, и не оказывает такие услуги. Если иное не указано в Спецификации, Заказчик/Пользователь самостоятельно обращаются по таким сертификатам согласно установленной третьим лицом, выпустившим такой сертификат, процедуре. YADRO не гарантирует оказания услуг по таким сертификатам, а также не несёт ответственность за прямые или косвенные убытки (ущерб), включая, но не ограничиваясь: упущенную выгоду, имущественные потери, потерю конфиденциальной информации, возникшие у Заказчика/Пользователя в результате обращений за услугами и/или в результате оказания таких услуг.
3. YADRO не несет ответственности за:
  - а. Функциональность и качество работы микрокода и программного обеспечения третьих лиц, включенного в состав Оборудования или указанного в Спецификации;
  - б. Неисправности или повреждения, вызванные природными явлениями или происшествиями (например, пожар, землетрясения, ДТП, механическое повреждение Оборудования по иным причинам), форс-мажорными обстоятельствами, неправильным использованием Оборудования, не согласованной и не одобренной YADRO установкой обновлений Программных продуктов или установкой новых версий Программных продуктов, несчастным случаем, не согласованной и не одобренной YADRO модификацией Оборудования (в том числе изменения в расположении/месте установки, удаление или перемещение механических конструктивных элементов, крышек, направляющих, вентиляторов охлаждения и внутренних соединительных шлейфов и кабелей), эксплуатацией в неподходящей физической или операционной среде или в операционной среде, отличной от указанной в документации на Оборудование, либо неправильно произведенным третьей стороной обслуживанием.
  - в. Неисправности Оборудования в случае, если такие неисправности были вызваны несоблюдением инструкций, предоставленных Сервисной Службой YADRO.
  - г. Совместимость Оборудования с оборудованием и ПО третьих лиц в случае:
    - использования Партнером/Пользователем какого-либо оборудования, программного обеспечения или компонентов, не поддерживаемых YADRO;
    - установки Партнером/Пользователем компонентов, не одобренных и/или не согласованных с YADRO для использования в конкретной модели Оборудования.
4. Услуги Технической поддержки не включают в себя устранение неисправностей и/или решения пограничных проблем, возникших в результате:
  - а. Использования Партнером/Пользователем какого-либо оборудования, программного обеспечения или компонентов, не поддерживаемых YADRO.
  - б. Установки Партнером/Пользователем компонентов, не одобренных YADRO для использования в конкретной модели Оборудования.

5. Услуги Технической поддержки подлежат оказанию в отношении Оборудования, которое использовалось с соблюдением условий эксплуатации, не содержит следов несанкционированного вскрытия (ремонта) и не имеет механических повреждений, дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки или хранения. Техническая поддержка не оказывается при снятии или замене идентификационных этикеток на Оборудовании или его компонентах.
6. Предоставляя обновление Программных продуктов и микрокода третьих лиц, YADRO не предоставляет никаких дополнительных гарантий в отношении Программных продуктов, микрокода, Оборудования и его производительности. Предоставляя обновление Программных продуктов и/или микрокода третьих лиц, YADRO не гарантирует решение неисправностей, указанных в Заявке. Если неисправность повторилась или не была устранена путем обновления Программных продуктов и/или микрокода третьих лиц, YADRO вправе согласовать с Заказчиком дальнейшие действия по устранению неисправностей. В случае недостижения такого согласования YADRO вправе закрыть Заявку по причине отсутствия иного технологического решения, при этом YADRO не будет считаться нарушившим свои обязательства по оказанию Технической поддержки по настоящему Положению.
7. В случае если неисправность в Оборудовании возникла по причине неавторизованного обновления Программных продуктов, изменения конфигурации Оборудования до неподдерживаемой YADRO или применения компонентов, не являющихся оригинальными или не являющихся одобренными YADRO для установки в Оборудование, то в случае обращения в Сервисную службу YADRO с запросом на диагностику Оборудования, в которое установлен такой компонент, инженер Сервисной службы YADRO запросит диагностическую информацию, по результатам анализа которой может попросить удалить из конфигурации такой дополнительный компонент и предоставить обновленную диагностическую информацию, после чего продолжит работу с Заявкой. Демонтаж таких дополнительных компонентов, не поддерживаемых и не одобренных YADRO, производится Партнером/Пользователем самостоятельно. YADRO оставляет за собой право отказать в замене и обслуживании таких компонентов и ограничить Техническую поддержку исключительно услугами удаленного консультирования по вопросам настройки, диагностики неисправности в отношении такого Оборудования до момента приведения конфигурации Оборудования в поддерживаемое состояние (конфигурация Оборудования, отгруженная YADRO согласно УПД, включая все установленные Комплекты модернизации Тип1, предназначенные для данного Оборудования). В таком случае в период с даты направления Обращения о выявлении неисправности в таком Оборудовании до момента приведения конфигурации Оборудования в поддерживаемое состояние в отношении такого Оборудования не применяется SLA.
8. В случае получения Заявки и выявления YADRO неработоспособности Оборудования и/или Программного продукта, возникшей из-за отказа Заказчика/Пользователя от работ по Заявке по Сервисной Кампании YADRO или не проведения работ по Заявке по Сервисной кампании не по вине YADRO, в отношении такого Оборудования и/или Программного продукта с даты получения Заказчиком/Пользователем Заявки по Сервисной Кампании, а также в период ожидания ответа от Заказчика/Пользователя и в период проведения работ по Заявке на Сервисную Кампанию до момента восстановления работоспособности Оборудования не применяются SLA.
9. В случае получения Заявки и выявления YADRO неработоспособности Оборудования и/или Программного продукта, возникшей из-за некорректной замены Заказчиком/Пользователем CRU запчасти либо использования Заказчиком/Пользователем неоригинальных запасных частей, в отношении такого Оборудования и/или Программного продукта не применяются временные показатели оказания Услуг, описанные в Положении и указанные в Спецификации или сертификате, до момента восстановления работоспособности Оборудования, при этом YADRO не несет ответственности за нарушение SLA.

10. YADRO не несет ответственности за нарушение сроков SLA по Заявкам, исполнение которых требует предоставление Пользователем/Заказчиком диагностической или иной информации, которую Пользователь/Заказчик не предоставил/не может предоставить для своевременного выполнения Сервисной службой YADRO работы по Заявке. В таком случае при наличии технической возможности у YADRO, наличия допуска и отсутствия каких-либо препятствующих обстоятельств, Сервисная служба YADRO может выполнить сбор диагностической или иной информации на месте установки Оборудования. При этом время на прибытие представителя Сервисной службы YADRO и сбор такой информации не входит во Время восстановления.
11. YADRO вправе отказать в оказании Технической поддержки, если перед проведением инсталляции Оборудования, Комплектов модернизации Тип1 силами YADRO либо при выполнении Заявки на месте установки Оборудования инженер Сервисной службы YADRO обнаружил дефекты упаковки Оборудования, Комплектов модернизации Тип1 и/или внешние повреждения самого Оборудования, Комплектов модернизации Тип1, либо иное обстоятельство, создающее невозможность выполнения Заявки, в том числе обстоятельство, при которой инсталляция, включение либо эксплуатация Оборудования/ Комплектов модернизации Тип1 может привести к причинению вреда жизни/здоровью инженера Сервисной службы YADRO либо иного лица, осуществляющего взаимодействие с Оборудованием. В случае обнаружения сработавших датчиков удара на упаковке, сильного замятия, нарушения целостности и намокания упаковки Оборудования, Комплектов модернизации Тип1, а также внешних повреждений Оборудования, Комплектов модернизации Тип1, либо выявления иных обстоятельств, указанных в настоящем пункте, представителем Сервисной службы YADRO составляется Акт осмотра и фото/видео-фиксация выявленных обстоятельств, препятствующих оказанию Технической поддержки. После заполнения Акта осмотра, такой Акт будет предложен к подписанию представителю Пользователя/Партнера. В случае немотивированного отказа от подписания Акта осмотра представителем Пользователя/Партнера, либо в случае его отсутствия на месте установки Оборудования, представитель Сервисной службы YADRO вправе подписать Акт осмотра в одностороннем порядке и направить его скан-копию контактному лицу Заказчика по электронной почте или через Сервисный портал. Акт осмотра имеет обязательную юридическую силу и может являться основанием/доказательством для отказа в оказании Технической поддержки. О своем решении по вопросу оказания Технической поддержки и проведения инсталляции YADRO сообщает контактному лицу Заказчика по электронной почте или через Сервисный портал. В случае принятия решения об отказе в оказании Технической поддержки, YADRO вправе закрыть Заявку в одностороннем порядке с указанием причины отказа, при этом YADRO не будет считаться нарушившим свои обязательства по оказанию Технической поддержки по настоящему Положению.

12. Место расположения Оборудования является одним из основных и существенных критериев для установления и применения временных показателей оказания услуг по Технической поддержке (сроков SLA). YADRO не гарантирует соблюдение того же уровня обслуживания в рамках приобретенной Программы поддержки в случае изменения первоначального места расположения Оборудования. При смене места расположения Оборудования Заказчик обязан уведомить YADRO о новом адресе расположения Оборудования. По результатам получения такого уведомления YADRO вправе в одностороннем порядке изменить временные показатели оказания услуг по Технической поддержке (сроков SLA) в отношении такого Оборудования, о чем направляет соответствующее уведомление Заказчику. Если Заказчик/Пользователь самостоятельно переместит Оборудование, подлежащее установке силами YADRO, или поручит перемещение такого Оборудования третьей стороне, YADRO оставляет за собой право проверить такое Оборудование, прежде чем предоставить в отношении такого Оборудования Техническую поддержку. YADRO может по своему усмотрению выставить счет за проведение проверки и ограничить Техническую поддержку такого Оборудования исключительно услугами удаленного консультирования по вопросам настройки, диагностики неисправности в отношении такого Оборудования до момента приведения Оборудования в поддерживаемое (работоспособное) состояние.
13. YADRO не несет ответственности за расходы, связанные с обращением в Сервисную службу YADRO.
14. Заказчик самостоятельно несет ответственность за удаление конфиденциальной, служебной или личной информации, содержащуюся в любой части Оборудования или в Оборудовании целиком, которое Заказчик по какой-либо причине передает YADRO. В том случае если удаление такой информации не было произведено, YADRO не несет ответственности за возможные последствия, в том числе утерю либо утечку таких данных.
15. При оказании Технической поддержки Оборудования и Программных продуктов в пределах, допустимых применимым правом, исключается какая-либо ответственность YADRO за ущерб, включая ответственность за упущенную выгоду, косвенные убытки, убытки, связанные с потерей данных, несовместимостью с каким-либо иным программным обеспечением, возникшие вследствие или в связи с оказанием таких услуг. Ответственность YADRO ограничена реальным ущербом Партнера/Пользователя, но в любом случае не может превышать 100 000 рублей.

## ПРОГРАММЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

В рамках Положения YADRO предоставляет три Программы Технической поддержки, различающиеся набором услуг и параметрами предоставления<sup>4</sup>.

### «БАЗОВАЯ»

#### Параметры предоставления Технической поддержки — Программа поддержки «Базовая»:

1. Техническая Поддержка Оборудования осуществляется в режиме 9×5 в рабочее время с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных и официальных праздничных дней.
2. Обслуживание на месте установки Оборудования (если YADRO признает целесообразность такого выезда) производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания YADRO.
3. Планируемый срок предоставления Запасных частей — в течение 60 календарных дней с момента принятия решения о замене неисправного компонента.
4. Целевое время реакции в зависимости от Приоритета:

| Приоритет | Время обслуживания | Время реакции (рабочих часов)* |
|-----------|--------------------|--------------------------------|
| 1         | 9×5                | Не более 4 часов               |
| 2         |                    | Не более 6 часов               |
| 3         |                    | Не более 8 часов               |
| 4         |                    | Не более 16 часов              |

\* — в случае регистрации Заявки в нерабочие часы и в нерабочие дни Время реакции отсчитывается с 9:00 по московскому времени следующего рабочего дня за днем регистрации Заявки.

### «ОПТИМАЛЬНАЯ»

#### Параметры предоставления Технической поддержки — Программа поддержки «Оптимальная»:

1. Удаленный мониторинг работоспособности Оборудования в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни (если функция мониторинга предусмотрена для данного типа Оборудования, а также при условии предоставления доступа).

<sup>4</sup> Фиксированные сроки устранения неисправности, предусмотренные соответствующей Программой поддержки / опцией не распространяются на Оборудование в период проведения пусконаладочных работ. В случае выявления каких-либо технических недочетов на стадии проведения инсталляции, не связанных с физическим повреждением Оборудования, Сервисная служба YADRO приложит максимальные усилия для скорейшего восстановления работоспособности Оборудования.

2. Техническая поддержка Оборудования осуществляется в режиме 24×7.
3. Обслуживание на месте установки Оборудования (если YADRO признает целесообразность такого выезда) производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания YADRO.
4. Планируемое время прибытия инженера Сервисной службы YADRO по адресу расположения Оборудования для замены FRU запчастей, а также CRU запчастей, если применима опция замены CRU запчастей силами инженера YADRO — в течение 48 часов после подтверждения прибытия запчасти на место расположения Оборудования для Территории 1<sup>5</sup>.
5. Планируемый срок предоставления Запасных частей — в течение 45 календарных дней с момента принятия решения о замене неисправного компонента (если иное не предусмотрено опциями Программы поддержки, приобретаемыми дополнительно).
6. Целевое время реакции в зависимости от Приоритета:

| Приоритет | Время обслуживания | Время реакции                 |
|-----------|--------------------|-------------------------------|
| 1         | 24×7               | Не более 2 часов <sup>6</sup> |
| 2         |                    | Не более 4 часов              |
| 3         |                    | Не более 6 часов              |
| 4         |                    | Не более 24 часов             |

7. Установка критически важных по мнению YADRO обновлений Микрокода и ОС, если такая ОС является Программным продуктом (за исключением ОС для серверов стандартной архитектуры x86), производится YADRO по согласованному с Заказчиком плану с использованием удаленного доступа к Оборудованию в режиме 24×7. 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.

<sup>5</sup> В случае, если место расположения Оборудования находится за пределами Территории 1, указанное время прибытия не включает время проезда инженера Сервисной службы YADRO к месту расположения Оборудования.

<sup>6</sup> Время реакции для сетевого Оборудования YADRO KORNFELD составляет не более 30 минут.

8. Проведение профилактических<sup>7</sup> мероприятий по запросу Заказчика не чаще 2 раз в год для каждой единицы Оборудования, включающих в себя упреждающий анализ версий Микрокодов и ОС, если такая ОС является Программным продуктом (за исключением ОС для серверов стандартной архитектуры x86), анализ работоспособности Оборудования и выработку рекомендаций по устранению выявленных рисков. Профилактические мероприятия проводятся удаленно, если иное не согласовано с YADRO. По результатам проведенных профилактических мероприятий YADRO предоставляет краткий отчет с перечнем обследованного за отчетный период Оборудования, выявленных рисков и проведенных или запланированных мероприятий по устранению/минимизации выявленных рисков. Профилактические мероприятия для конкретного типа Оборудования могут быть дополнены РТО, необходимым по мнению YADRO для данного типа Оборудования. В случае возникновения неисправности в Оборудовании по причине отказа Заказчика от проведения РТО, для такого Оборудования YADRO вправе ограничить Техническую поддержку исключительно услугами удаленного консультирования по вопросам диагностики, при этом YADRO не несет ответственность за нарушение сроков SLA до момента восстановления работоспособности Оборудования. Устранение неисправности с целью восстановления работоспособности такого Оборудования производится YADRO за дополнительную плату.
9. Предоставление отчетности по зарегистрированным Заявкам за требуемый период времени по форме YADRO не более 2 раз в год по запросу Заказчика: отчет по зарегистрированным Заявкам содержит информацию о зарегистрированных Заявках Заказчика по вопросам обслуживания Оборудования или Программных продуктов с указанием следующих параметров: номер Заявки, дата регистрации, статус Заявки, Оборудование или Программный продукт (название/модель, серийный номер), причина обращения, Время решения, краткое описание примененного решения. В случае если на момент составления отчета Заявка не была закрыта, в отчете предоставляется текущий статус Заявки и последний комментарий по ней. Предоставление отчетов осуществляется посредством электронной почты или путем размещения на Сервисном портале по выбору YADRO.
10. Подключение дежурного менеджера Сервисной службы YADRO для эскалации Инцидентов с приоритетом 1 и 2.

## «РАСШИРЕННАЯ»

### Параметры предоставления Технической поддержки — Программа поддержки «Расширенная»:

1. Удаленный мониторинг работоспособности оборудования в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни (если функция мониторинга предусмотрена для данного типа оборудования, а также при условии предоставления доступа).
2. Техническая поддержка оборудования осуществляется в режиме 24×7.
3. Обслуживание на месте установки оборудования (если YADRO признает целесообразность такого выезда) производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания YADRO.

<sup>7</sup> Профилактические мероприятия для серверов стандартной архитектуры x86 представляют собой периодическую рассылку информационных бюллетеней, остальные работы, перечисленные в пункте, не выполняются.

4. Планируемое время прибытия инженера Сервисной службы YADRO по адресу расположения Оборудования для замены FRU запчастей, а также CRU запчастей, если применима опция замены CRU запчастей силами инженера YADRO — в течение 24 часов после подтверждения прибытия запчасти на место нахождения Оборудования для Территории 1<sup>8</sup>.
5. Планируемый срок предоставления Запасных частей - в течение 30 календарных дней с момента принятия решения о замене неисправного компонента (если иное не предусмотрено опциями Программы поддержки, приобретаемыми дополнительно).
6. Целевое время реакции в зависимости от Приоритета:

| Приоритет | Время обслуживания | Время реакции                |
|-----------|--------------------|------------------------------|
| 1         | 24×7               | Не более 1 часа <sup>9</sup> |
| 2         |                    | Не более 2 часов             |
| 3         |                    | Не более 4 часов             |
| 4         |                    | Не более 24 часов            |

7. По мере выхода обновлений Микрокода и ОС, если такая ОС является Программным продуктом (за исключением ОС для серверов стандартной архитектуры x86), но не реже 1 раза в квартал YADRO предоставляет персонифицированные уведомления о вышедших обновлениях и необходимости плановой установки этих обновлений на Оборудование.
8. Установка обновлений Микрокода и ОС, если такая ОС является Программным продуктом (за исключением ОС для серверов стандартной архитектуры x86), производится YADRO в плановом порядке с использованием удаленного доступа к Оборудованию в режиме 24×7. При отсутствии возможности у Пользователя организовать выполнение работ по обновлению с использованием удаленного доступа, работы проводятся YADRO по месту установки Оборудования.

<sup>8</sup> В случае, если место расположения Оборудования находится за пределами Территории 1, указанное время прибытия не включает время проезда инженера Сервисной службы YADRO к месту расположения Оборудования.

<sup>9</sup> Время реакции для сетевого Оборудования YADRO KORNFELD составляет не более 30 минут.

9. Проведение профилактических<sup>10</sup> мероприятий на ежеквартальной основе для каждой единицы Оборудования, включающих в себя упреждающий анализ версий Микрокодов и ОС, если такая ОС является Программным продуктом (за исключением ОС для серверов стандартной архитектуры x86), анализ работоспособности Оборудования и выработку 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 обследованного за отчетный период Оборудования, выявленных рисков и проведенных или запланированных мероприятий по устранению/минимизации выявленных рисков. Профилактические мероприятия для конкретного типа Оборудования могут быть дополнены РТО, необходимым по мнению YADRO для данного типа Оборудования. В случае возникновения неисправности в Оборудовании по причине отказа Заказчика от проведения РТО, для такого Оборудования YADRO вправе ограничить Техническую поддержку исключительно услугами удаленного консультирования по вопросам диагностики, при этом YADRO не несет ответственность за нарушение сроков SLA до момента восстановления работоспособности Оборудования. Устранение неисправности с целью восстановления работоспособности такого Оборудования производится YADRO за дополнительную плату.
10. Предоставление отчетности по зарегистрированным Заявкам за прошедший отчетный период (календарный квартал). Отчет предоставляется в электронном виде по форме YADRO не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за отчетным кварталом. Отчет по зарегистрированным Заявкам содержит информацию о зарегистрированных Заявках по вопросам обслуживания Оборудования или Программных продуктов с указанием следующих параметров: номер Заявки, дата регистрации, статус Заявки, Оборудование или Программный продукт (название/модель, серийный номер), причина обращения, Время решения, краткое описание примененного решения. В случае если на момент составления отчета Заявка не была закрыта, в отчете предоставляется текущий статус Заявки и последний комментарий по ней. Передача отчетов осуществляется посредством электронной почты или путем размещения на Сервисном портале по выбору YADRO.
11. По результатам Восстановления по Заявке на Инцидент с приоритетом 1 YADRO может предоставить отчет по анализу корневой причины Инцидента и подготовить рекомендации по минимизации риска повторения аналогичного Инцидента. Отчет предоставляется при наличии технической возможности YADRO установить корневую причину Инцидента и полной диагностической информации, собранной в момент Инцидента. Отчет предоставляется по форме YADRO.
12. Все отчеты предоставляются YADRO в электронном виде посредством отправки на электронную почту уполномоченного представителя Заказчика или путем размещения на Сервисном портале по выбору YADRO.
13. Закрепление за Заказчиком Выделенного Сервисного менеджера<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Профилактические мероприятия для серверов стандартной архитектуры x86 представляют собой периодическую рассылку информационных бюллетеней, остальные работы, перечисленные в пункте, не выполняются.

<sup>11</sup> На основании сложившейся практики работы с Заказчиком, в целях соблюдения согласованных сроков обработки и исполнения Заявок в рамках SLA, Сервисная служба YADRO вправе перенаправлять Заявки, требующие вовлечение Выделенного Сервисного менеджера, на группу Сервисных менеджеров.

14. Подключение Выделенного Сервисного менеджера или дежурного менеджера Сервисной службы YADRO при необходимости проведения эскалации для Заявок с приоритетом 1 и 2.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> На основании сложившейся практики работы с Заказчиком и для целей улучшения процессов эскалации, Сервисная служба YADRO вправе закрепить за группой Сервисных менеджеров роль эскалации для Заявок с приоритетом 1 и 2.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ К ПРОГРАММАМ ПОДДЕРЖКИ

Если иное не указано в Договоре или Спецификации, применимость приобретенной опции к Программе поддержки определяется наличием сертификата на соответствующую опцию в Спецификации. Исключением является опция фиксированного времени восстановления, которая включается в состав сертификата на Техническую поддержку и маркируется символами "ФТ" в его наименовании или в применимой позиции Спецификации.

Условия и временные параметры SLA, предоставляемые в рамках Программ поддержки, могут быть изменены или заменены на условия и временные параметры SLA, указанные в приобретенных опциях.

### ОПЦИЯ НЕВОЗВРАТА НАКОПИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ

В отношении 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 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 ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ОТПРАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO отправит Заказчику из доступных на складе YADRO необходимые для ремонта Запасные части в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в применимой позиции Спецификации для соответствующих единиц Оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по фиксированному времени отправки Запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене неисправного компонента до момента отправки Запасной части (передачи Запасной части логистической компании).

Доставка Запасной части осуществляется YADRO по адресу установки Оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки Запасной части по адресу установки Оборудования и ее перемещение непосредственно к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

Фиксированное время отправки 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 отправки увеличивается на 1 (один) рабочий день.

Данная опция не регламентирует наличие выделенного под Заказчика резерва запасных частей.

## ОПЦИЯ ГАРАНТИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ОТПРАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO отправит Заказчику со склада YADRO необходимые для ремонта Запасные части в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в применимой позиции Спецификации для соответствующих единиц Оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по гарантированному времени отправки Запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене неисправного компонента до момента отправки Запасной части (передачи Запасной части логистической компании).

Доставка Запасной части осуществляется YADRO по адресу установки Оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки Запасной части по адресу установки Оборудования и ее перемещение непосредственно к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция, YADRO обеспечит на своем складе наличие достаточного количества Запасных частей для выполнения Заявок на Инцидент с Приоритетами 1 и 2 в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в соответствующей позиции Спецификации.

В течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты начала Технической поддержки, в которую включена данная Опция, YADRO проводит подготовку к предоставлению услуги гарантированного времени отправки Запасных частей. В течение данного периода YADRO примет необходимые/соизмеримые меры по исполнению взятых обязательств по гарантированному времени отправки Запасных частей, при этом ответственность за возможные нарушения сроков гарантированного времени отправки Запасных частей не применяется к YADRO.

## ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO доставит Заказчику из доступных на складе YADRO необходимые для ремонта Запасные части в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в применимой позиции Спецификации для соответствующих единиц Оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по фиксированному времени доставки запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене неисправного компонента до момента доставки Запасной части по адресу установки Оборудования.

Доставка Запасной части осуществляется YADRO по адресу установки Оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки Запасной части по адресу установки Оборудования и ее перемещение 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 Запасных частей.

## ОПЦИЯ ГАРАНТИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO доставит Заказчику необходимые для ремонта Запасные части в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в применимой позиции Спецификации для соответствующих единиц Оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по гарантированному времени доставки Запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене неисправного компонента до момента доставки Запасной части по адресу установки Оборудования.

Доставка Запасной части осуществляется YADRO по адресу установки Оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки Запасной части по адресу установки Оборудования и ее перемещение непосредственно к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция, YADRO обеспечит на своем складе наличие достаточного количества запасных частей для выполнения Заявок на Инцидент с приоритетами 1 и 2 в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в соответствующей позиции Спецификации.

В течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты начала Технической поддержки, в которую включена данная Опция, YADRO проводит подготовку к предоставлению услуги гарантированного времени доставки Запасных частей. В течение данного периода YADRO примет необходимые/соизмеримые меры по исполнению взятых обязательств по гарантированному времени доставки Запасных частей, при этом ответственность за возможные нарушения сроков гарантированного времени доставки Запасных частей не применяется к YADRO.

## ОПЦИЯ ЧЕТЫРЕХЧАСОВОГО ПРИБЫТИЯ НА ПЛОЩАДКУ ЗАКАЗЧИКА ИНЖЕНЕРА YADRO ВМЕСТЕ С ДЕТАЛЬЮ

YADRO в случае критического сбоя, оказывающего существенное воздействие на работоспособность Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, и выполнение таким Оборудованием своих основных функций, в течение 4 (четырёх) часов с момента принятия решения о замене неисправного компонента обеспечит присутствие инженера YADRO и доставку со склада YADRO Запасной части (в случае ее наличия) для такого Оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по данной опции, исчисляется с момента принятия решения о выезде инженера для замены неисправного компонента до момента прибытия инженера YADRO и доставки Запасной части по адресу установки Оборудования.

Данная опция не регламентирует наличие выделенного под Заказчика резерва ЗИП.

## 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.

## ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ (ФТ)

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO восстановит работоспособность Оборудования по Заявкам на Инцидент в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в применимой позиции Спецификации, в зависимости от приоритета:

| Приоритет | Время восстановления                                                |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|
| 1         | В соответствии с применимой позицией в сертификате или Спецификации |
| 2         | В соответствии с применимой позицией в сертификате или Спецификации |
| 3         | В течение 240 часов                                                 |

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по фиксированному Времени восстановления Оборудования, рассчитывается с момента регистрации Заявки на Инцидент. Значение целевого временного параметра фиксированного Времени восстановления обозначается в часах и маркируется символами «ФТ» в сертификате или в применимой позиции Спецификации.

В случае отсутствия у Заказчика/Пользователя возможности предоставить диагностическую информацию Сервисной службе YADRO, Сервисная служба YADRO может выполнить сбор диагностической информации на месте установки Оборудования при наличии у YADRO технической и административной возможности, при этом время на прибытие представителя Сервисной службы YADRO и сбор информации на месте установки Оборудования не входит в Время восстановления.

Если восстановление работоспособности Оборудования предполагает замену неисправного компонента на Запасную часть категории CRU, то YADRO либо при получении подтверждения Заказчика доставит Запасную часть CRU Заказчику для самостоятельной замены, либо заменит неисправный компонент на Запасную часть CRU своими силами.

В течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты начала Технической поддержки YADRO проводит подготовку к предоставлению услуги фиксированного Времени восстановления. В течение данного периода подготовки YADRO предпримет необходимые/соизмеримые меры по исполнению взятых обязательств по фиксированному Времени восстановления Оборудования, при этом ответственность за возможные нарушения сроков фиксированного Времени восстановления не применяется к YADRO.

Исключения из опции фиксированного Времени восстановления:

1. Сбои, вызванные ошибками в системном администрировании, командами или передачей файлов, осуществляемыми представителями Заказчика.
2. Сбои, произошедшие в результате выполнения действий, осуществленных по указанию Заказчика/Пользователя или других действий, выполненных по требованию Заказчика/Пользователя.
3. Ситуации, когда после выполнения YADRO действий по восстановлению неисправного Оборудования функционирование Оборудования без признаков ситуации, вызвавшей Инцидент, не достигнуто, и причиной этого является идентифицированная YADRO проблема в Микрокоде или Программных продуктах.
4. Сбои, причиной которых является программное обеспечение, которое не входит в перечень обслуживаемых Программных продуктов в соответствии с применимой позицией Спецификации.
5. Сбои, произошедшие по причине несовместимости аппаратной и программной части Оборудования.
6. Сбои, причина которых является несвоевременное обновление версий Микрокодов или Программных продуктов до последних рекомендованных YADRO версий.
7. 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, являющихся предварительным условием для предоставления Технической поддержки.
8. Источники бесперебойного электропитания (UPS) исключены из объема услуг по фиксированному времени восстановления.
9. 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.
10. Сбои, произошедшие по причине отсутствия необходимого Микрокода, Программного продукта, программного обеспечения и/ (или) их обновлений.

## ОПЦИЯ ДОСТУПА К ГРУППЕ СЕРВИСНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO обеспечит доступ к группе Сервисных менеджеров YADRO, которые:

- проводят ознакомительную сессию с представлением функций группы Сервисных менеджеров, функционала Сервисного портала, регламента работы по Программе поддержки, процесса эскалации;
- осуществляют взаимодействие по вопросам, связанным с Технической поддержкой Продукции YADRO;

- осуществляют планирование и согласование графика предоставления услуг, таких как профилактические мероприятия и отчетность по Заявкам, в соответствии с приобретенной Программой поддержки;
- подключаются к эскалации по Инцидентам с приоритетом 1 и 2.

## ПРОГРАММЫ ИНСТАЛЛЯЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ

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

Сертификат на инсталляцию действителен в течение 6 (шести) месяцев с даты первичных документов (товарной накладной или УПД). Если в указанный срок Заказчик не воспользовался правом запросить оказание услуг по инсталляции, то денежные средства, полученные YADRO за такую дополнительную опцию, не возвращаются.

Для выполнения инсталляции Оборудования данное Оборудование должно находиться на действующей Технической поддержке. В случае, если Оборудование не находится на действующей Технической поддержке, YADRO снимает с себя любые обязательства по выполнению обновлений Микрокода.

Для оформления заявки на инсталляцию 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](mailto:installations@yadro.com).

В запросе на инсталляцию необходимо указать:

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

Перед началом инсталляции специалисты YADRO запросят необходимую информацию о готовности площадки для установки Оборудования и, в случае расширенной инсталляции, согласуют технические параметры настройки и подключения к инфраструктуре Пользователя, отправив Заказчику по электронной почте опросный лист для заполнения.

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

По завершении 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 и обнаружении YADRO повреждения упаковки Оборудования и/или внешних повреждений самого Оборудования, YADRO вправе отказать в предоставлении Технической поддержки такого Оборудования до устранения выявленных несоответствий/повреждений. 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 объема, описанного в соответствующей Программе инсталляции.

## СТАНДАРТНАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ

В зависимости от типа Оборудования и в соответствии с применимой позицией Спецификации данная услуга стандартной инсталляции выполняется специалистом YADRO в обязательном порядке или может приобретаться дополнительно для Оборудования подлежащего установке силами Заказчика. Заказчик может запросить оказание услуги по стандартной инсталляции в течение 6 (шести) месяцев с даты отгрузки Оборудования от YADRO (дата товарной накладной или УПД). Если в указанный срок Заказчик не воспользовался правом запросить оказание услуг по стандартной инсталляции, то денежные средства, полученные YADRO за такую дополнительную опцию, не возвращаются.

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):

1. Монтаж Оборудования в серверный шкаф согласно плану размещения, предоставленному Заказчиком.
2. Соединение приобретенных блоков Оборудования YADRO в соответствии с применимыми позициями Спецификации в единую систему в рамках одного шкафа
3. Подключение и прокладка кабелей электропитания внутри серверного шкафа от блоков питания установленного Оборудования к модулям распределения электропитания (PDU) в рамках шкафа с Оборудованием YADRO.
4. Подключение управляющих интерфейсов Оборудования к сети управления Пользователя при условии предоставления Заказчиком промаркированных патч-кордов, подведенных к шкафу с Оборудованием.

5. Маркировка подключенных кабелей электропитания в соответствии со стандартами Заказчика при условии предоставления маркировки Заказчиком.
6. Запуск Оборудования, проверка работоспособности.
7. Подключение функции удаленного мониторинга, если таковая предусмотрена для данного типа Оборудования, а также не противоречит политикам ИБ Заказчика.
8. Обновление Микрокода<sup>13</sup> (при условии его доступности) 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. Заказчик может запросить оказание услуги по расширенной инсталляции в течение 6 (шести) месяцев с даты отгрузки от YADRO (дата товарной накладной или УПД). Если в указанный срок Заказчик не воспользовался правом запросить оказание услуг по расширенной инсталляции, то денежные средства, полученные YADRO за такую дополнительную опцию, не возвращаются.

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

1. Согласование технических параметров настройки и подключения Оборудования к инфраструктуре Заказчика. Данный этап является подготовительным и проводится удаленно при условии заполнения Заказчиком соответствующих опросных листов.
2. Работы, выполняемые на площадке:
  - а. монтаж Оборудования в серверный шкаф согласно плану, предоставляемому Заказчиком;
  - б. соединение приобретенных блоков Оборудования YADRO в соответствии с применимыми позициями Спецификации в единую систему в рамках одного шкафа;
  - в. подключение и прокладка кабелей электропитания внутри серверного шкафа от блоков питания установленного Оборудования к модулям распределения электропитания (PDU) в рамках шкафа с Оборудованием YADRO;
  - г. подключение управляющих интерфейсов Оборудования к сети управления Заказчика при условии предоставления Заказчиком промаркированных патч-кордов, подведенных к шкафу с Оборудованием YADRO;
  - д. маркировка подключенных кабелей электропитания в соответствии со стандартами Заказчика/Пользователя при условии предоставления маркировки Заказчиком;
  - е. запуск Оборудования, проверка готовности к эксплуатации;

<sup>13</sup> Обновления Микрокода третьих лиц предоставляются при наличии правовой и технической возможности у YADRO предоставлять такие обновления.

- ж. обновление Микрокода<sup>14</sup> (при условии его доступности) Оборудования до последней рекомендуемой YADRO версии на момент установки (в случае необходимости);
  - з. выполнение дополнительных настроек в соответствии с согласованными техническими параметрами при условии заполнения Заказчиком соответствующих опросных листов;
  - и. подключение функции удаленного мониторинга, если таковая предусмотрена для данного типа Оборудования, а также не противоречит политикам ИБ Заказчика.
3. Предоставление документа с информацией о списке установленного Оборудования YADRO и произведенных настройках на основе заполненного Заказчиком опросного листа.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПОДДЕРЖКИ ОБОРУДОВАНИЯ, НА КОТОРОМ ПРЕДУСТАНОВЛЕН СЕРТИФИЦИРОВАННЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ (ДАЛЕЕ – «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ»)

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Недостаток** — любая ошибка или несоответствие требованиям Сертифицированного Программного продукта, которые могут негативно повлиять на корректность работы, функциональность или стабильность Сертифицированного Программного продукта.

**Уязвимость** — Недостаток, который потенциально может негативно повлиять на безопасную работу Сертифицированного Программного продукта и (или) Оборудования, т.е. вызвать нарушение конфиденциальности, целостности или доступности обрабатываемой/храняемой информации, а также доступности выполняемых Оборудованием функций.

**Подтвержденный Недостаток** — Недостаток, возможность эксплуатации которого в Сертифицированном Программном продукте, предустановленном на Оборудовании, подтверждена YADRO.

**Обновление безопасности** — обновление Сертифицированного Программного продукта, предустановленного на Оборудовании, устраняющее Подтвержденный Недостаток, который является Уязвимостью критического или высокого уровня. Уровень критичности Уязвимости определяется в соответствии с методикой [1] в процессе исследования возможности эксплуатации Уязвимости.

**Регулярное обновление** — обновление Сертифицированного Программного продукта, предустановленного на Оборудовании, исправляющее Подтвержденные Недостатки.

**Компенсирующие меры** — технические и/или организационные меры по частичному или полному устранению и (или) ограничению влияния Подтвержденного Недостатка, который является Уязвимостью критического или высокого уровня (определяется в соответствии с методикой [1]), на безопасную работу Сертифицированного Программного продукта. Компенсирующие меры также могут включать необходимость установки Обновления безопасности.

<sup>14</sup> Обновления Микрокода третьих лиц предоставляются при наличии правовой и технической возможности у YADRO предоставлять такие обновления.

**Контактные данные** — фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, номер телефона Ответственного лица Пользователя.

**Ответственное лицо Пользователя** — уполномоченное лицо Пользователя, ответственное за безопасность информационной системы Пользователя.

**Сертифицированный Программный продукт** — для целей настоящих Дополнительных условий это программное обеспечение и/или микрокод, правообладателем которого является YADRO или используется YADRO на законных основаниях, сертифицированное(ый) Федеральной службой по техническому и экспортному контролю России, предустановленное на Оборудовании и/или входящее в состав Оборудования, находящегося на Технической поддержке.

Иные термины, используемые в настоящих Дополнительных условиях с большой буквы, определены в Положении о технической поддержке YADRO.

## ПРИМЕНИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЙ

Положения настоящих Дополнительных условий применяются к поддержке Оборудования, на котором предустановлен Сертифицированный Программный Продукт, и дополняют условия Положения о технической поддержке YADRO.

В случае наличия противоречий между положениями настоящих Дополнительных условий и Положением о технической поддержке YADRO преимущественную силу в части Сертифицированного Программного продукта будут иметь положения, предусмотренные настоящими Дополнительными условиями.

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ YADRO И ЗАКАЗЧИКОМ

Одной из важных составляющих, влияющей на качественную и надежную работу Оборудования, на котором предустановлен Сертифицированный Программный продукт, является активное сотрудничество специалистов YADRO и Заказчика/Пользователя, информированность Заказчика/Пользователя о важных фактах в отношении Оборудования, на котором предустановлен Сертифицированный Программный продукт, а также своевременное реагирование специалистов Заказчика/Пользователя на запросы и уведомления со стороны YADRO и проведение Заказчиком/Пользователем требуемых действий (например, применение Компенсирующих мер).

Для этих целей Заказчик/Пользователь по запросу YADRO, направленному в том числе по электронным каналам связи и/или с помощью функционала Сервисного портала, в течение одного рабочего дня с даты получения соответствующего запроса обязуется направить YADRO Контактные данные Ответственного лица Пользователя на следующий адрес электронной почты: [support@yadro.com](mailto:support@yadro.com). Заказчик/Пользователь несет ответственность за передачу актуальных Контактных данных Ответственного лица Пользователя. Заказчик/Пользователь обязуется уведомлять YADRO об изменении Контактных данных Ответственного лица Пользователя или о замене Ответственного лица Пользователя в течение одного рабочего дня с даты соответствующих изменений.

В случае непредоставления Контактных данных Ответственного лица Пользователя, несвоевременного уведомления YADRO об изменении Контактных данных Ответственного лица Пользователя либо о замене Ответственного лица Пользователя YADRO не несет ответственность за последствия неполучение и/или несвоевременного получения Пользователем необходимых уведомлений, инструкций, запросов YADRO.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПОДДЕРЖКИ

В случае обнаружения Заказчиком/Пользователем потенциального Недостатка в Сертифицированном Программном продукте, Заказчик/Пользователь направляет YADRO Обращение в порядке, предусмотренном Положением о технической поддержке YADRO, с пометкой «обнаружен потенциальный недостаток Сертифицированного Программного продукта». Подтверждением факта регистрации такого Обращения является ответное письмо с номером зарегистрированной Заявки, которой присваивается код «Заявка на потенциальный недостаток Сертифицированного Программного продукта уязвимость» (далее – «Заявка на потенциальный недостаток Сертифицированного Программного продукта»).

Сервисная служба YADRO может самостоятельно присвоить Обращению код «Заявка на потенциальный недостаток Сертифицированного программного продукта» в случае, если при обработке Обращения, исходя из описания ситуации/неисправности/вопроса, будет установлена возможность наличия Недостатка в Сертифицированном Программном продукте.

В процессе дальнейшей обработки Заявки на потенциальный Недостаток Сертифицированного Программного продукта проводится исследование применимости такого Недостатка к Сертифицированному Программному продукту, предустановленному на Оборудовании, оценка уровня его критичности.

Если в результате исследования потенциальный Недостаток, упомянутый в Заявке, не подтверждается, Заявка закрывается с соответствующим обоснованием.

Если в результате исследования потенциального Недостатка YADRO подтвердит возможность эксплуатации Недостатка для Сертифицированного программного продукта, предустановленного на Оборудовании, Недостаток считается Подтвержденным Недостатком.

Если в процессе исследования будет установлено, что Подтвержденный Недостаток является Уязвимостью критического или высокого уровня, YADRO в течение 48 часов с момента подтверждения разрабатывает Компенсирующие Меры и уведомляет Пользователя о необходимости их принятия в следующем порядке:

1. путем направления уведомления на адрес электронной почты Ответственного лица Пользователя;
2. путем размещения уведомления на Сервисном портале.

Перечень Компенсирующих мер определяется YADRO и указывается в соответствующем уведомлении. Необходимость применения Компенсирующих мер, включая установку Обновления безопасности, определяется решением Заказчика/Пользователя.

После направления Пользователю/Заказчику уведомления о необходимости принятия Компенсирующих мер по Заявке, Заявка считается решенной и может быть закрыта YADRO в порядке, указанном в Положении о технической поддержке.

В случае отсутствия в Программном продукте доступной Пользователю функции самостоятельного обновления установка Обновления безопасности осуществляется силами специалистов YADRO, если иное не согласовано YADRO в письменном виде либо не предусмотрено руководством пользователя продукта. О необходимости установки Обновления безопасности Заказчик/Пользователь уведомляет YADRO путем направления запроса на установку Обновления безопасности (далее – «Запрос на установку Обновления безопасности») и предоставляет YADRO информацию о возможной дате установки Обновления безопасности, которая не может быть ранее, чем через 10 (десять) рабочих дней с даты получения уведомления.

В целях устранения Подтвержденных Недостатков, в том числе исправления Уязвимостей критического или высокого уровня, YADRO в течении 60 (шестидесяти) дней с момента подтверждения Недостатка выпускает обновление, которое может быть в том числе Регулярным обновлением.

О планируемом выпуске обновления, в том числе Регулярного обновления, YADRO уведомляет Заказчика/Пользователя в порядке аналогичном для уведомления об Обновления безопасности.

После подтверждения возможности использования обновления, в том числе Регулярного обновления, Сертифицированного программного продукта со стороны ФСТЭК Регулярное обновление может быть установлено Заказчиком/Пользователем аналогичным образом, как и Обновление безопасности - либо самостоятельно, либо силами специалистов YADRO по согласованию.

В случае если YADRO самостоятельно установит наличие Подтвержденного Недостатка в Сертифицированном Программном продукте, такой Недостаток обрабатывается аналогично Подтверждённому Недостатку, информация о котором поступила через Заявку.

## ОГРАНИЧЕНИЯ

1. Временные показатели (SLA), предусмотренные приобретенной Заказчиком Программой поддержки, не применяются к Заявкам на потенциальный Недостаток, в том числе в случае подтверждения YADRO выявленного Недостатка.
2. YADRO не несет ответственность за функциональность и качество работы Сертифицированного Программного продукта и (или) Оборудования, на котором предустановлен Сертифицированный Программный продукт, в случае:
  - а. если Заказчик/Пользователь или любое иное третье лицо модифицирует или предпримет какие-либо иные действия, выходящие за рамки функциональности Сертифицированного Программного продукта и влияющие на его работу и/или работу Оборудования, на котором предустановлен Сертифицированный Программный продукт, без письменного согласия YADRO.
  - б. неприменения или несвоевременного (до момента установки Регулярного обновления) прекращения применения Заказчиком/Пользователем Компенсирующих мер, рекомендованных YADRO.
3. YADRO не несет ответственность за убытки, возникшие у Заказчика/Пользователя в следствие неприменения Заказчиком/Пользователем Компенсирующий мер, несвоевременного (до момента установления Регулярного обновления) прекращения применения Заказчиком/Пользователем Компенсирующих мер, рекомендованных YADRO, отказа Пользователя от установки Обновления безопасности или Регулярного обновления.
4. В случае получения YADRO Обращения относительно неработоспособности Сертифицированного Программного продукта и (или) Оборудования, на котором предустановлен Сертифицированный Программный продукт, возникшей из-за неприменения и/или несвоевременного прекращения применения Заказчиком/Пользователем Компенсирующих мер либо отказа от установки Регулярного обновления, временные показатели оказания услуг по Технической поддержке (SLA) не применяются до момента устранения причин неработоспособности Сертифицированного Программного продукта и (или) Оборудования.
5. В пределах, допустимых применимым правом, исключается какая-либо ответственность YADRO за ущерб, включая ответственность за упущенную выгоду, косвенные убытки, убытки, связанные с потерей данных, несовместимостью с каким-либо иным программным обеспечением, возникшие вследствие или в связи с поддержкой Оборудования, на котором предустановлен Сертифицированный Программный продукт. Ответственность YADRO ограничена реальным ущербом Заказчика/Пользователя, но в любом случае не может превышать 100 000 рублей.

Дополнительные условия размещены на официальном сайте в сети Интернет: <https://yadro.com> (далее — «Сайт») и принимаются Заказчиком/Пользователем путем присоединения к ним без каких-либо исключений и оговорок. Заказчик/Пользователь соглашается с тем, что YADRO вправе самостоятельно в одностороннем порядке вносить любые изменения в Дополнительные условия путем опубликования новой редакции на Сайте, без направления уведомления о внесенных изменениях. Новая редакция Дополнительных условий вступает в силу с момента опубликования на Сайте.

[1] «Методика оценки уровня критичности уязвимостей программных, программно-аппаратных средств», утверждена ФСТЭК России 28 октября 2022 г.