



**Пакеты сервисной
поддержки
Инферит Техника**

Пакеты сервисной поддержки Инферит Техника

Инферит Техника предлагает полный набор пакетов сервисной поддержки, способный удовлетворить потребности различных категорий Заказчиков.

Техническая поддержка	Базовый (базовая гарантия)	Начальный	Оптимальный	Продвинутый
Прием заявок	24x7	24x7	24x7	24x7
Отслеживание и управление заявками в личном кабинете в Service Desk	да	да	да	да
Самостоятельная регистрация заявок в личном кабинете в Service Desk	да	да	да	да
Время реакции	до 8 раб. часов	до 5 раб. часов	до 3 раб. часов	до 2 часов
График обслуживания	в раб. дни 9-18 (мск)	в раб. дни 9-18 (мск)	в раб. дни 9-18 (мск)	24x7
Ремонт и ЗИП				
Комплектующие, заменяемые пользователем (CRU)	отправка ЗИП в течение 10 раб. дней*	отправка ЗИП в течение 3 раб. дней*	ремонт у Заказчика, на следующий раб. день**	ремонт у Заказчика, на следующий день**
Комплектующие, заменяемые инженером (FRU)	ремонт в СЦ "Инферит Техника" или АСП "Инферит Техника", до 20 раб. дней*	ремонт в СЦ "Инферит Техника" или АСП Инферит Техника, до 3 раб. дней*	ремонт у Заказчика, на следующий раб. день**	ремонт у Заказчика, на следующий календарный день**
Выезд инженера на место установки оборудования для диагностики и ремонта	–	–	да	да
Гарантированное наличие ЗИП на складе на весь срок обслуживания	–	–	да	да
Бесплатная замена АКБ***	–	–	да	да
Доставка оборудования в/из СЦ за счет Инферит Техники	только из СЦ	да	да	да
Невозврат накопителей информации	–	опция****	опция****	опция****

Обновления	Базовый (базовая гарантия)	Начальный	Оптимальный	Продвинутый
Уведомления о наличии обновлений	–	да	да	да
Удаленное обновление микрокода (при предоставлении доступа)	–	да	да	да
Обновление микрокодов на месте эксплуатации оборудования	–	–	да	да
Консультации и аналитика				
Консультирование по настройке и использованию оборудования	–	да	да	да
Аналитика по обращениям (периодичность, раз в год)	–	–	2	4
Анализ логов и выдача рекомендации по эксплуатации (периодичность, раз в год)	–	–	1	2
Обучение специалистов Заказчика (до 5 человек)	–	–	–	да
Персональный сервис				
Выделенный сервисный менеджер	–	–	да	да

- **Пакет «Базовый»** входит в состав базовой гарантии INFERIT (см. inferit.com → Поддержка → Гарантия → Положение о базовой гарантии)
- Сертификат на пакеты сервисной поддержки «Начальный», «Оптимальный» и «Продвинутый» приобретается дополнительно к оборудованию и расширяют базовую гарантию.
- **Инферит Техника предлагает пакеты сервисной поддержки:**
 1. Для ПК, моноблоков, неттопов, ноутбуков и периферийных устройств - сроком на **12, 24 или 36 месяцев.**
 2. Для серверов и систем хранения данных - на **36, 48 или 60 месяцев.**
 3. На аккумуляторы ноутбуков, которые относятся к расходным материалам - сроком на 12 месяцев с даты продажи.

* С момента определения неисправности

** Гарантированное время восстановления работоспособности оборудования

*** При условии приобретения АНБ у Инферит Техника

**** Опция приобретается отдельно и доступна для заказа в дополнение к пакетам сервисной поддержки Начальный, Оптимальный и Продвинутый

Услуги, предлагаемые в рамках сервисных пакетов

Техническая поддержка:



Прием заявок:
24x7



Каналы подачи заявок:
сайт inferit.com (раздел «Поддержка»), личный кабинет пользователя в Service Desk



Каналы обратной связи:
электронная почта, личный кабинет пользователя в Service Desk



Управление заявками и контроль их выполнения:
в личном кабинете пользователя в Service Desk



Время реакции:
период времени от подачи заявки до первого ответа на неё



График обслуживания:
часы работы технической поддержки над заявками

Ремонт и ЗИП:

- **Комплектующие, заменяемые пользователем (CRU):** модули оперативной памяти, внешние блоки питания, накопители HDD/SSD/NVMe, карты расширения, трансиверы, вентиляторы, батареи LSI, другие легкосъёмные детали. В зависимости от пакета поддержки Инферит Техника предоставляет CRU Заказчику для самостоятельной замены или устанавливает их силами своих специалистов
- **Гарантированное наличие ЗИП на складе на весь срок обслуживания:** постоянный резерв необходимых для ремонта комплектующих на складе Инферит Техники или у Заказчика

- **Комплектующие, заменяемые инженером (FRU):** комплектующие, не являющиеся CRU либо компьютерной периферией. В зависимости от пакета поддержки FRU заменяются специалистами Инферит Техники в сервисном центре или по месту установки оборудования
- **Диагностика и ремонт по месту установки оборудования:** выполнение ремонтных работ на площадке Заказчика
- **Бесплатная замена АКБ:** Гарантия на АКБ составляет 12 месяцев. Если после её окончания АКБ выйдет из строя, то приобретенная у Инферит Техники новая АКБ будет заменена специалистами Инферит Техники с предоставлением гарантии на 12 месяцев
- **Доставка оборудования в/из СЦ за счет Инферит Техники:** по условиям стандартной гарантии за доставку неисправного оборудования в СЦ отвечает Заказчик, а за его возврат после ремонта - Инферит Техника. С данной услугой Инферит Техника принимает на себя всю логистику оборудования в связи с ремонтом
- **Невозврат накопителей информации:** возможность не возвращать в Инферит Технику неисправные HDD/SSD/NVMe после их замены

Обновления

- **Уведомления о наличии обновлений:** при выходе новых версий микрокодов Инферит Техника уведомляет об этом Заказчика по e-mail и предоставляет ссылки для их получения
- **Удаленное обновление микрокода:** если политики ИБ Заказчика допускают удаленный доступ к оборудованию, обновление микрокода может быть произведено Инферит Техникой дистанционно
- **Обновление микрокодов на месте эксплуатации оборудования:** установка новых версий микрокодов специалистами Инферит Техники непосредственно у Заказчика в согласованное с ним время

Консультации и аналитика

- **Консультирование по настройке и использованию оборудования:** консультации по настройкам BIOS/UEFI/BMC и по использованию оборудования (не входит в стандартную гарантию)
- **Аналитика по обращениям:** детальный отчет по обращениям и рекомендации для сокращения инцидентов, обусловленных особенностями эксплуатации оборудования
- **Анализ логов и выдача рекомендации по эксплуатации:** аудит диагностических логов, анализ потенциальных рисков и упреждающие меры по снижению вероятности простоев

Персональный сервис

- **Выделенный сервисный менеджер:** закрепленный за Заказчиком сотрудник Инферит Техники, отвечающий за управление процессами обслуживания и за их улучшение

Условия и ограничения сервисных пакетов

1. Сроки выполнения работ гарантируются при соблюдении следующих условий:

- Заказчик предоставляет информацию о месте эксплуатации оборудования в момент отгрузки оборудования Заказчику;
- Заказчик предоставляет информацию о релокации оборудования не менее чем за две недели до запуска оборудования на новой локации.

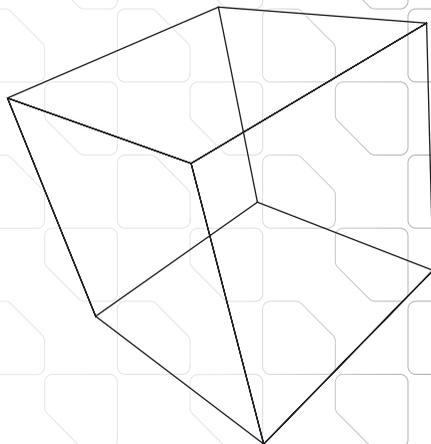
2. Сроки выполнения работ гарантируются только в населённых пунктах, где присутствуют авторизованные сервисные центры (АСЦ) Исполнителя. Актуальный перечень АСЦ доступен в разделе «Поддержка» на официальном сайте.

3. Увеличение сроков работ за пределами зоны покрытия АСЦ:

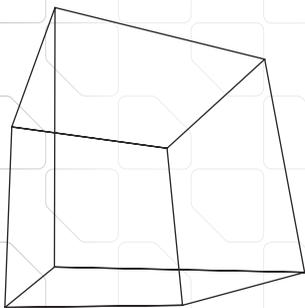
- Если место эксплуатации оборудования находится за пределами городов присутствия АСЦ, сроки проведения работ увеличиваются.
- Дополнительное время рассчитывается исходя из времени в пути инженера Исполнителя до места эксплуатации оборудования.

4. Исключения из условий сервисных пакетов:

- Сервисные пакеты не распространяются на аккумуляторы и источники бесперебойного питания.
- Сервисные пакеты не действуют в отношении накопителей информации, если показатели их циклов перезаписи превысили 80% от нормативов, установленных производителем. В качестве показателей перезаписи используются: Wear Level Indicator (индикатор износа) и (или) Total Bytes Written (сколько данных уже записано на диск).
- Гарантия на аккумуляторные батареи и другие установленные в оборудование элементы питания предоставляется сроком на 12 месяцев с даты продажи.



ИНФЕРИТ



inferit.com | info@inferit.com

Московская обл., г.о. Фрязино, г. Фрязино, тер. Восточная Заводская
промышленная, д. 3, стр. 5, помещ. 1030, Россия, 141190