



Техническая поддержка на ноутбуки

| | Базовая техническая поддержка 8/5 | Расширенная техническая поддержка 8/5 | Расширенная техническая поддержка 24/7 |
|--|--|--|--|
| Удаленная диагностика в рамках инцидентов | + | + | + |
| Предоставление доступа к ПО и документации по продукту | + | + | + |
| Консультации по работе с продуктом (Сервисные запросы) | | + | + |
| Обновление микропрограммного обеспечения | | + | + |
| Мониторинг оборудования | | + | + |
| Профилактическое обслуживание | | | |
| Базовая поддержка ПО и совместная обработка обращений по отдельным программным продуктам сторонних поставщиков | | | |
| Выезды (в городах присутствия инженеров) | | 2BD | 2BD |
| Режим поддержки | 8*5 | 8*5 | 24*7 |
| SLA | <p>«Стандартный» – реакция 8 рабочих часов</p> <p>«Срочный» – реакция 4 рабочих часа</p> <p>«Критичный» – реакция 3 рабочих часа</p> | <p>«Стандартный» – реакция 8 рабочих часов</p> <p>«Срочный» – реакция 4 рабочих часа</p> <p>«Критичный» – реакция 3 рабочих часа</p> | <p>«Стандартный» – реакция 8 рабочих часов</p> <p>«Срочный» – реакция 4 рабочих часа</p> <p>«Критичный» – реакция 3 рабочих часа</p> |

По всем возникающим техническим вопросам Вы можете обратиться на электронную почту service.pc@inferit.com.



Сводные параметры оказания услуг технической поддержки

| № п/п | Услуга | Контролируемые параметры | Пороговые значения контролируемых параметров |
|-------|---|--|---|
| | Service Desk | Режим предоставления услуги | Круглосуточно (24x7), 7 дней в неделю, 365 дней в году |
| | | Режим предоставления услуги | 8x5, рабочие дни, рабочие часы |
| | | Время реакции после поступления обращения Заказчика | «Начальный» – в течение 16 рабочих часов «Стандартный» – в течение 8 рабочих часов «Срочный» – в течение 4 рабочих часов «Критичный» – в течение 3 рабочих часов |
| | Обслуживание по программе поддержки Базовая 8x5 | Выезд специалиста для восстановительных работ | «Начальный» – в течение 16 рабочих часов «Стандартный» – в течение 8 рабочих часов «Срочный» – в течение 4 рабочих часов «Критичный» – в течение 3 рабочих часов |
| | | Время осуществления замены неисправного оборудования | Не позднее следующего рабочего дня после локализации неисправности |
| | | Время восстановления работоспособности неисправного оборудования | Не позднее следующего рабочего дня после локализации неисправности |
| | | Режим предоставления услуги | Круглосуточно (24x7), 7 дней в неделю, 365 дней в году |
| | | Время реакции после поступления обращения Заказчика | «Начальный» – в течение 16 рабочих часов «Стандартный» – в течение 8 рабочих часов «Срочный» – в течение 4 рабочих часов «Критичный» – в течение 3 рабочих часов |
| | Обслуживание по программе поддержки Расширенная 24x7 | Выезд специалиста для восстановительных работ | «Начальный» – в течение 16 рабочих часов «Стандартный» – в течение 8 рабочих часов «Срочный» – в течение 4 рабочих часов «Критичный» – в течение 3 рабочих часов |
| | | Время осуществления замены неисправного оборудования | Не позднее следующего календарного дня после локализации неисправности |
| | | Время восстановления работоспособности неисправного оборудования | Не позднее следующего календарного дня после локализации неисправности |



Перечень и состав услуг технической поддержки

Комплекс услуг, представленный в настоящем предложении, направлен на решение задач по эксплуатации оборудования Заказчика и включает в себя следующие услуги:

- Услуги технической поддержки по программе Базовая 8x5
- Услуги технической поддержки по программе Расширенная 24x7

3.1 Программа технической поддержки Базовая 8x5

Услуги технической поддержки по программе Базовая 8x5 включают в себя выполнение следующих работ:

1. Первая линия поддержки. Исполнитель оказывает консультации по телефону, факсу или электронной почте по вопросам настройки и конфигурирования оборудования, а также диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ.

Время осуществления консультаций – по рабочим дням (понедельник – пятница) с 9:00 до 18:00 часов (время московское). Реакция предполагает обратный звонок специалиста Исполнителя для определения технических подробностей проблемы и предоставлению консультации. Консультации оказываются на основе инструкций и сервисных практик производителей.

В зависимости от сложности возникшей проблемы и ее критичности для нормального функционирования программного обеспечения Заказчик имеет право отнестись запрос по «Горячей линии» к следующим категориям:

- «Начальный» – реакция специалиста Исполнителя в течение 16 рабочих часов
- «Стандартный» – реакция специалиста Исполнителя в течение 8 рабочих часов
- «Срочный» – реакция специалиста Исполнителя в течение 4 рабочих часов
- «Критичный» – реакция специалиста Исполнителя в течение 3 рабочих часов

2. Вторая линия поддержки

2.1. Визит специалиста Исполнителя на площадку Заказчика для проведения диагностических и восстановительных работ. Время осуществления визитов – по рабочим дням (понедельник – пятница) с 9:00 до 18:00 часов (время московское/ местное). Время реакции выезда Исполнителя определяется Заказчиком:

- «Начальный» – выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика в течение 16 рабочих часов
- «Стандартный» – выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика в течение 8 рабочих часов
- «Срочный» – выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика в течение 4 рабочих часов
- «Критичный» – выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика в течение 3 рабочих часов

2.2. Работы по замене неисправных компонентов оборудования. В случае выхода из строя обслуживаемого оборудования обеспечивается диагностика, а также работы по замене неисправных компонентов оборудования. Время замены – **не позднее следующего рабочего дня** с момента локализации неисправности.

2.3. Восстановление работоспособности поддерживаемого оборудования. В случае частичной или полной потери работоспособности оборудования Исполнитель осуществляет работы в соответствии с инструкциями и сервисными практиками производителей. Работы осуществляются до восстановления работоспособности или подтверждения невозможности её восстановления в следующих случаях:

- Проблема связана с функционированием микрокода или установленного программного обеспечения.
- Проблема связана с работой смежного оборудования и/или ПО, не обслуживаемого Исполнителем.
- Решение проблемы требует привлечения более недоступных ресурсов производителя.

3. Третья линия поддержки

3.1. Решение возникающих сложных проблем совместно со специалистами Заказчика:

- Поиск временных решений, «обходных» путей
- Предложение вариантов устранения проблемы



3.2 Программа технической поддержки Расширенная 24x7

Услуги технической поддержки по программе Расширенная 24x7 включают в себя выполнение следующих работ:

1. Первая линия поддержки. Исполнитель оказывает консультации по телефону, факсу или электронной почте по вопросам настройки и конфигурирования оборудования, а также диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ.

Время осуществления консультаций – круглосуточно 24x7 (включая выходные и праздничные дни). Реакция предполагает обратный звонок специалиста Исполнителя для определения технических подробностей проблемы и предоставления консультации. Консультации оказываются на основе инструкций и сервисных практик производителей.

В зависимости от сложности возникшей проблемы и ее критичности для нормального функционирования программного обеспечения Заказчик имеет право отнестись запрос по «Горячей линии» к следующим категориям:

- «Начальный» – реакция специалиста Исполнителя в течение 16 рабочих часов
- «Стандартный» – реакция специалиста Исполнителя в течение 8 рабочих часов
- «Срочный» – реакция специалиста Исполнителя в течение 4 рабочих часов
- «Критичный» – реакция специалиста Исполнителя в течение 3 рабочих часов

2. Вторая линия поддержки

2.1. Визит специалиста Исполнителя на площадку Заказчика для проведения диагностических и восстановительных работ. Время осуществления визитов – круглосуточно 24x7 (включая выходные и праздничные дни). Время выезда Исполнителя определяется Заказчиком:

- «Начальный» – выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика в течение 16 рабочих часов
- «Стандартный» – выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика в течение 8 рабочих часов
- «Срочный» – выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика в течение 4 рабочих часов
- «Критичный» – выезд специалиста Исполнителя на площадку Заказчика в течение 3 рабочих часов

2.2. Работы по замене неисправных компонентов оборудования. В случае выхода из строя обслуживаемого оборудования обеспечивается диагностика, а также работы по замене неисправных компонентов оборудования. Время замены – **не позднее следующего календарного дня** с момента локализации неисправности.

2.3. Восстановление работоспособности поддерживаемого оборудования. В случае частичной или полной потери работоспособности оборудования Исполнитель осуществляет работы в соответствии с инструкциями и сервисными практиками производителей. Работы осуществляются до восстановления работоспособности или подтверждения невозможности её восстановления в следующих случаях:

- Проблема связана с функционированием микрокода или установленного программного обеспечения.
- Проблема связана с работой смежного оборудования и/или ПО, не обслуживаемого Исполнителем.
- Решение проблемы требует привлечения более недоступных ресурсов производителя.

3. Третья линия поддержки

3.1. Решение возникающих сложных проблем совместно со специалистами Заказчика:

- Поиск временных решений, «обходных» путей
- Предложение вариантов устранения проблемы

Дополнительные условия обслуживания

- Стоимость запасных частей и расходных материалов не учтен в данном документе и рассчитывается отдельно соответствии со спецификацией в Таблице 1.
- На обслуживание берется только работоспособное на момент заключения Договора оборудование и программное обеспечение.
- Для проверки состояния принимаемого на обслуживание оборудования и программного обеспечения специалистом Исполнителя производится предварительный визит-обследование, по результатам которого подписывается Акт приемки оборудования на техническое обслуживание.
- Исполнитель не предоставляет и не несет ответственности за наличие новых версий микрокодов оборудования, кодов программных коррекций (патчи), новых версий управляющего ПО.
- Выезд инженеров возможен только в городах присутствия (Москва, Екатеринбург, Нижний Новгород, Казань).