



Техническая поддержка на серверы

	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.servers@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 отнести 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

- 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).