

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА

Содержание

▶ Введение	3
▶ Терминология	3
▶ Правила, порядок подачи, регистрации и коммуникации по обращениям.	3
▶ Описание услуг.....	5
▶ Приоритеты	7
▶ Сертификаты технической поддержки. Пакеты услуг.....	7
▶ Заключительные положения.....	7
▶ Приложение № 1. Сертификаты технической поддержки. Пакеты услуг.....	10
▶ Приложение № 2. Краткое описание сертификатов технической поддержки и пакетов услуг.....	11
▶ Приложение № 3. Типы комплектующих CRU.	13

Введение

В настоящем соглашении приведена информация, необходимая для понимания объёма, характера и режима предоставления услуг технической поддержки. Соглашение описывает обязательства службы технической поддержки ООО «Бизнес Система Телеком» (далее – Служба технической поддержки) перед заказчиком услуг (далее – Клиент). В свою очередь настоящее соглашение описывает обязательства Клиента в части взаимодействия со службой технической поддержки ООО «Бизнес Система Телеком».

Терминология

Время реакции – время с момента принятия Службой технической поддержки обращения, до момента, когда инженер Службы технической поддержки впервые свяжется с Клиентом.

Обращение – запрос Клиента в Службу технической поддержки.

CRU (Customer Replacement Unit) – блок (комплектующие) из списка типа комплектующих, который может быть заменён Клиентом (пользователем) самостоятельно. Типы комплектующих, не указанные в Приложении № 3 относятся к FRU.

FRU (Field Replaceable Unit) – блок (комплектующие), замена которого производится инженером Службы технической поддержки.

Правила, порядок подачи, регистрации и коммуникации по обращениям.

Регистрация обращений в Службу технической поддержки осуществляется одним из следующих способов:

- Через систему Service Desk (<https://bitrix.bstelecom.ru/itilium/>);
- по электронной почте (support@bstelecom.ru);
- по телефону (8 800 100 53 96);

Служба технической поддержки:

- Контролирует поступление обращений;
- решает обращения собственными силами, если обращение относится к категории наиболее часто встречаемых проблем;
- производит коммуникацию (информирование) с Клиентом.

При регистрации обращения по электронной почте или по телефону для оперативного решения Клиенту необходимо предоставить следующую информацию (максимально возможную):

- ФИО, должность инициатора обращения и его контактный номер телефона;
- наименование компании/предприятия;
- наименование оборудования и его серийный номер;
- адрес установки оборудования;
- подробное описание сбоя и пошаговое описание действий по его воспроизведению;
- при необходимости скриншоты и/или log-файлы.

Техническая консультация оказывается посредством электронной почты, телефонной связи и на портале Service Desk.

Работа над обращением начинается в течение времени реакции. О начале работы над обращением Клиент оповещается отдельным уведомлением по электронной почте.

В случае, если обращение поступило в обход указанных способов, инженер Службы технической поддержки вправе обработать его вне рамок SLA с последующим уведомлением Клиента о действующем порядке подачи обращений. При повторном нарушении порядка подачи обращение обработано не будет.

В особых случаях инженер Службы технической поддержки может самостоятельно создать обращение в срок не позднее 1 (Одного) часа с момента коммуникации и согласования с Клиентом.

Клиент может обратиться в Службу технической поддержки с тем, чтобы узнать статус по обращению.

В обязанности Клиента входит предоставление дополнительной информации по запросу со стороны Службы технической поддержки, если первоначальное обращение не обладает достаточной информацией для анализа. В случае непредоставления дополнительной информации обращение может быть отклонено.

В обязанности Клиента также входит проведение тестирования с целью подтверждения выполнения обращения. Если Клиент не производит тестирование, то обращение может быть закрыто как выполненное.

Описание услуг

Дистанционное устранение неисправностей.

После поступления обращения от Клиента инженер Службы технической поддержки в первую очередь производит дистанционный анализ и обработку сбоя, а затем производятся работы по его устранению. Существуют 2 (Два) способа дистанционного устранения неисправностей: консультация по телефону и удалённый доступ. Если удалённый доступ запрещён политиками компании, то Клиенту необходимо собрать и предоставить log-файлы для чтения и диагностики.

Консультация по телефону.

После получения обращения инженер Службы технической поддержки при необходимости связывается с Клиентом по телефону и помогает проанализировать и локализовать проблему. Затем инженер предоставляет решение и помогает в его реализации.

Удалённый доступ.

В случае, когда неисправность или проблему невозможно устранить с помощью общения по телефону, инженер Службы технической поддержки с разрешения Клиента будет осуществлять удалённый доступ к неисправному оборудованию через специальный терминал. Это необходимо для исследования проблемы и сбора данных. После анализа причин инженер сможет предложить решение и поможет в его реализации. При необходимости инженер дистанционно управляет оборудованием.

Авансовая замена аппаратного обеспечения (АО).

Услуга даёт право на заблаговременную замену оборудования или комплектующих после подтверждения ООО «Бизнес Система Телеком» необходимости замены. Доставку замены осуществляет уполномоченный ООО «Бизнес Система Телеком» курьер. Приём осуществляется во время доставки. Расходы на курьера оплачивает ООО «Бизнес Система Телеком».

Стандартная замена АО.

Услуга, при которой ООО «Бизнес Система Телеком» осуществляет отправку исправного оборудования после получения неисправного. Заменяемые исправные части отправляются в том же количестве.

В качестве замены может предоставляться новое оборудование или новое аналогичное оборудование, равнозначное по функциям. Если продукт снят с производства или отсутствует на складе, ООО «Бизнес Система Телеком» предоставит аналогичное оборудование или комплектующие, но с такими же рабочими характеристиками или характеристиками, превосходящими оригинал.

Право собственности на новую деталь будет принадлежать Клиенту, а право собственности на неисправную деталь будет принадлежать ООО «Бизнес Система Телеком».

Pick-Up сервис.

Услуга, при которой ООО «Бизнес Система Телеком» берёт на себя все расходы, связанные с возвратом неисправного устройства.

Услуга невозврата накопителей информации (дополнительная услуга).

Применяется, когда Клиент не может вернуть накопитель информации (SSD/HDD) по соображениям, связанным с обеспечением безопасности данных, конфиденциальности или по каким-либо иным причинам.

При использовании услуги Клиент обязан выполнить следующее:

- Сохранять физический контроль за накопителем информации при выполнении обслуживания инженером Службы технической поддержки. ООО «Бизнес Система Телеком» не несёт ответственности за данные, содержащиеся на накопителях информации Клиента;
- обеспечить безопасность или уничтожение конфиденциальных данных, содержащихся на соответствующем накопителе информации.

Приоритеты

При возникновении того или иного инцидента указывается его приоритет, который определяется по следующей таблице:

Приоритет	Определение
Высокий (P1)	Критическое воздействие на работу предприятия. Полная остановка функций бизнес-процесса. Продукт полностью вышел из строя при отсутствии дублирующих систем. Повреждение, потеря данных.
Средний (P2)	Ограниченное влияние на рабочие процессы предприятия. Нестабильное состояние продукта, выход из строя нерабочей (тестовой) системы, проблемы с продуктом, но при этом найдено временное решение или резервирование.
Низкий (P3)	Низкое воздействие или отсутствие воздействия на рабочие процессы предприятия. Технические вопросы, не связанные с нестабильной работой продукта или качеством предоставляемых услуг. Консультация по функциям оборудования, техническим характеристикам, эксплуатации и конфигурированию, а также вопросы/проблемы, касающиеся функций, применение/активация которых только планируется. Снижение производительности.

Сертификаты технической поддержки. Пакеты услуг.

Сертификаты технической поддержки и пакеты услуг специфицированы в Приложении № 1.

Служба технической поддержки обязана обработать запрос в срок, соответствующий сертификату и пакету.

Заключительные положения

1. Предоставление услуг основано на коммерчески обоснованных усилиях.
2. Цикл замены может быть продлён, если запасные части не удалось поставить на объект в установленные сроки по причине транспортных, почтовых или курьерских проблем.
3. ООО «Бизнес Система Телеком» не несёт ответственности за любые задержки или другие непредвиденные результаты, произошедшие по вине Клиента, включая непредоставление информации или предоставление неточных данных.

4. При изменении параметров или конфигурации продукта, включая обновление продукта или изменения конфигурационных параметров, необходимо уведомить ООО «Бизнес Система Телеком» в течение 5 (Пяти) дней после модификации.

5. Настоятельно рекомендуется сохранить упаковку (включая антистатическую упаковку и прокладки из пенопласта) возвращаемого продукта. В случае, когда оригинальную упаковку использовать невозможно, необходимо убедиться в том, что упаковка возвращаемого продукта отвечает требованиям по транспортировке, и возвращаемый продукт будет транспортироваться без каких-либо повреждений.

6. ООО «Бизнес Система Телеком» оставляет за собой право принятия решения о необходимости выезда инженера Службы технической поддержки.

7. Для предоставления услуг на объекте Клиент обязан оказать необходимое содействие, а именно:

a. Предоставить соответствующие условия в месте фактического размещения оборудования (отопление, освещение, вентиляцию, электрические розетки и пр.) и доступ персоналу ООО «Бизнес Система Телеком» к оборудованию;

b. предоставить персоналу ООО «Бизнес Система Телеком» доступ в Интернет и другие виды доступов для обеспечения возможности оказания услуг;

c. обеспечить безопасность сотрудников ООО «Бизнес Система Телеком» и её субподрядчиков во время проведения работ на объектах, где отсутствует обслуживающий персонал.

8. ООО «Бизнес Система Телеком» не несёт никаких обязательств по предоставлению технического обслуживания в следующих случаях:

a. Несчастные случаи по причине возникновения форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение, удары молний и т. д.);

b. неудовлетворительные условия предоставления услуг, вызванные социальными проблемами (общественные беспорядки, военные действия, забастовки, социальные конфликты и т. д.);

c. невыполнение обязательств по обеспечению возможности предоставления услуг по причине прерывания поставки энергоресурсов (электрической энергии, воды, топлива и т. д.);

d. повреждение системы, возникшее в результате ошибок Клиента или ошибок третьих лиц, включая удаление или повторную установку системы или настройку, изменение, либо удаление идентификационных меток оборудования;

e. повреждение системы, вызванное проблемами, возникшими в инфраструктуре;

f. несанкционированное изменение АО, ПО или самостоятельная установка комплектующих не входящих в список совместимости, повлекших за собой поломку.

9. ООО «Бизнес Система Телеком» не предоставляет каких-либо явных или неявных коммерческих или технических гарантий, не приведённых в данном документе.

10. Во всех случаях ООО «Бизнес Система Телеком» не берёт на себя ответственность за любые прямые или косвенные финансовые убытки, вызванные причинами, указанными в данном документе. Максимальная сумма компенсации, которую Клиент может взыскать с ООО «Бизнес Система Телеком» за убытки, возникшие по причине неисправности оборудования или отказа от предоставления услуг, не может превышать цену, уплаченную за оборудование или услуги.

Приложение № 1. Сертификаты технической поддержки. Пакеты услуг.

№	Наименование сертификата	Пакет услуги	Вид замены АО	Срок замены АО*	Выезд инженера для замены АО*	Pick-Up сервис	Время реакции (р. ч.)	Географические ограничения	Период
1	Заводская гарантия	8x5	Стандартная	60CD**	Нет	Нет	NBD	РФ	1 год
2	Базовый	8x5	Стандартная	30CD	Нет	Нет	P1 – 7 P2 – 8 P3 – NBD	РФ	1 год 3 года 5 лет
3	Стандартный	8x5 + работы по замене	Авансовая	20CD	NBD (Москва) NBD-S (РФ)	Есть	P1 – 5 P2 – 7 P3 – NBD	РФ	1 год 3 года 5 лет
4	Расширенный	24x7 + работы по замене	Авансовая	Same Day (Москва) NBD-S (РФ)	Same Day (Москва) NBD-S (РФ)	Есть	P1 – 3 P2 – 5 P3 – Same Day	РФ	1 год 3 года 5 лет

8x5 - с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00 (МСК) исключая праздничные дни

24x7 - 7 дней в неделю, 24 часа в сутки

р. ч. - рабочий час

CD - календарный день

NBD - Next Business Day (следующий рабочий день)

NBD-S - Next Business Day Shipment (отправка на следующий рабочий день)

Same Day - тот же день

* - Замена комплектующих и выезд инженера инициируются после удалённой диагностики, подтверждения необходимости замены и доставки комплектующих Клиенту или в сервисный центр

** - Доставка до сервисного центра и обратно осуществляется Клиентом за свой счёт

- Выезд инженера Службы технической поддержки для поиска неисправности не осуществляется

- Во время выполнения обращения Служба технической поддержки в праве изменять сроки по объективным причинам и по согласованию с Клиентом

- Возможны персональные планы поддержки

Приложение № 2. Краткое описание сертификатов технической поддержки и пакетов услуг.

Заводская гарантия.

Удалённая техническая поддержка осуществляется в режиме 8x5. Выезд инженера Службы технической поддержки для замены оборудования не осуществляется. Срок доставки комплектующих до сервисного центра – 60 (Шестьдесят) календарных дней. Доставка комплектующих до сервисного центра и обратно осуществляется за счёт Клиента.

Время реакции на новое обращение: P1, P2, P3 – на следующий рабочий день.

Базовый.

Удалённая техническая поддержка осуществляется в режиме 8x5. Выезд инженера Службы технической поддержки для замены оборудования не осуществляется. Комплектующие отправляются курьером в течение 30 (Тридцати) календарных дней.

Время реакции на новое обращение: P1 – 7 рабочих часов, P2 – 9 рабочих часов, P3 – на следующий рабочий день.

Срок действия сертификата – 1 год, 3 года, 5 лет.

Стандартный.

Удалённая техническая поддержка осуществляется в режиме 8x5.

Для Московского региона. При наличии комплектующих доставка и замена осуществляются инженером Службы технической поддержки на следующий рабочий день после подтверждения необходимости замены. В случае отсутствия на складе поставщика комплектующих доставка и замена осуществляются в течение 20 (Двадцати) календарных дней.

Для других регионов РФ. При наличии комплектующих отправка осуществляется на следующий рабочий день после подтверждения необходимости. В случае отсутствия на складе поставщика комплектующих отправка осуществляется в течение 20 (Двадцати) календарных дней.

Время реакции на новое обращение: P1 – 5 рабочих часов, P2 – 7 рабочих часов, P3 – на следующий рабочий день.

Срок действия сертификата – 1 год, 3 года, 5 лет.

Расширенный.

Удалённая техническая поддержка осуществляется в режиме 24x7. В выходные и праздничные дни осуществляется только удалённая техническая поддержка.

Для Московского региона. Доставка и замена комплектующих может быть осуществлена инженером Службы технической поддержки в день подтверждения необходимости замены.

Для других регионов РФ. Отправка комплектующих осуществляется на следующий день после подтверждения необходимости замены.

Время реакции на новое обращение: P1 – 3 рабочих часа, P2 – 5 рабочих часов, P3 – на следующий рабочий день.

Срок действия сертификата – 1 год, 3 года, 5 лет.

Приложение № 3. Типы комплектующих CRU.

- Оперативная память;
- контроллер RAID;
- сетевая карта;
- трансивер SFP;
- жёсткий диск;
- твердотельный накопитель.