

ОПИСАНИЕ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПРОДУКЦИИ

ООО «ТРИНИТИС»

Гарантийное обслуживание Продукции ООО «Тринитис» (далее, Продукция) по умолчанию осуществляется в соответствии с условиями Пакета «БАЗОВЫЙ» (Табл. 4), стоимость которого на первый год включено в стоимость самой Продукции. Расширение на 1-й год гарантийного и технического обслуживания может быть приобретено по тарифам «СТАНДАРТНЫЙ» и «РАСШИРЕННЫЙ», а также на последующие годы по тарифам «БАЗОВЫЙ», «СТАНДАРТНЫЙ», «РАСШИРЕННЫЙ». Услуги гарантийного и технического обслуживания по фиксированной стоимости в момент приобретения Продукции могут предоставляться сроком до 3-х лет. На Продукцию, возраст которой свыше 3 лет, может быть предоставлен сервисный контракт по специальному расчёту.

Термины и определения

Заказчик – конечный пользователь или партнер, внедряющий или эксплуатирующий Продукцию;

Исполнитель – ООО «Тринитис», производитель Продуктов;

Продукция – серверы, программно-аппаратные комплексы или иная Продукция, производимая Исполнителем, и состоящая из двух основных частей:

Аппаратная часть или **Оборудование** - устройство сбора, обработки, хранения и передачи информации;

Программная часть (ПО) – лицензии на специализированное ПО, входящая в состав Продукции;

Услуги – услуги технической поддержки Продукции, предоставляемые Заказчику Исполнителем.

Инцидент – нарушение работоспособности Продукции в целом или некоторой его части, несоответствие поведения Продукции заявленной функциональности.

Консультация – запрос Заказчика на получение информации о настройках компонент Продукции, необходимых для оптимизации работы программного обеспечения и входящего в него ПО.

Запрос Заказчика (далее Запрос) – обращение Заказчика к Исполнителю с целью решения возникшего инцидента или обращение за консультацией.

Подача Запроса – направление в установленном порядке Исполнителю всей необходимой информации по сути Запроса.

Регистрация Запроса – занесение Запроса в базу данных Исполнителя с присвоением Запросу уникального регистрационного номера.

Исполнение Запроса – действия, последовательность действий, выполняемые Исполнителем для решения, сформулированного Заказчиком Запроса; исполнение Запроса производится после его регистрации.

Ответ на Запрос (далее Ответ) – действие, последовательность действий, которые по мнению Исполнителя должны решить сформулированный Заказчиком Запрос.

Решение Запроса – доставка Ответа Заказчику.

Заккрытие Запроса – завершение исполнения Запроса после подтверждения Заказчиком.

Время реакции на запрос – гарантированное время начала исполнения Запроса (исчисляется с момента регистрации Запроса).

Срок решения запроса – время, в течение которого Исполнитель, должен предоставить Заказчику Решение запроса. Исчисляется с момента перевода Запроса в статус «На исполнение» до момента перевода Запроса в статус «Решен», при этом время нахождения Запроса в статусе «В ожидании» не учитывается.

Рабочее время, рабочий день – по умолчанию с 9.30 до 18.30 по Московскому (GMT+3) времени, исключая все государственные праздники и выходные дни.

1. Состав и объем оказываемых услуг

В рамках технической поддержки осуществляются следующие Услуги:

- Предоставление доступа к системе регистрации запросов Сервис Деск, том числе ведение каталога инцидентов и методов их устранения
- Консультационные услуги по работе Продукции;
- Диагностика, анализ и устранение проблем в работе Продукции;
- Услуги по устранению неисправностей в аппаратной части Продукции;
- Услуги по техническому сопровождению программного обеспечения Продукции.

Услуги оказывают на следующих уровнях поддержки и осуществляются либо непосредственно Исполнителем, либо через сервисного партнера Исполнителя:

Уровень поддержки	Описание услуг	Кто осуществляет услуги
1-ая линия	Регистрация и первичная обработка запросов	Исполнитель или сервисный партнер
2-ая линия	Консультационные услуги по работе Продукции Диагностика, анализ и устранение проблем в работе Продукции	Исполнитель или сервисный партнер
3-я линия	Устранение аппаратной неисправности Продукции Техническое сопровождение ПО Продукции	Исполнитель

1.1. Консультационные услуги по работе Продукции

Консультационные услуги включают в себя:

- Проведение консультаций по вопросам конфигурирования и эксплуатации;
- Проведение консультаций по превентивным мерам для недопущения аварийных ситуаций;
- Проведение консультаций по вопросам расширения и модернизации Продукции.

1.2. Диагностика, анализ и устранение проблем в работе Продукции

Диагностика, локализация и решение инцидентов, связанных с работой Продукции:

- Прием, обработка и определение уровня критичности запросов;
- Анализ, локализация и выработка решений по устранению проблем в работе Продукции;
- Поиск обходных решений для разрешения проблем по запросам.

Диагностика инцидента заключается в предварительном анализе системных журналов для подтверждения инцидента. При этом Заказчик обязуется предоставлять Исполнителю необходимую достоверную информацию (включая системные журналы) в рамках конкретного инцидента.

Удаленная диагностика оборудования предполагает проведение анализа и локализации проблемы на обслуживаемом оборудовании Заказчика. В случае невозможности удаленного решения инцидента, ответственным специалистом Исполнителя выдаются рекомендации по физическому/логическому устранению неисправности в инфраструктуре.

1.3. Условия и сроки устранения аппаратной неисправности

Устранение аппаратной неисправности обслуживаемого оборудования на площадке Заказчика осуществляется ответственным специалистом Исполнителя¹.

Выезд ответственного специалиста Исполнителя осуществляется после завершения диагностики неисправности и в зависимости от сроков доставки необходимых запчастей. Срок доставки необходимой запчасти со склада Исполнителя на площадку Заказчика (после завершения диагностики и подтверждения данных о неисправном компоненте) зависят от приоритета и от удаленности площадки Заказчика.

Неисправные носители информации (жесткие, твердотельные диски/флэш-накопители) могут не возвращаться Заказчиком Исполнителю, при наличии соответствующей опции в спецификации сертификата технической поддержки при выборе соответствующего плана технической поддержки. Для этого при активации сервисного сертификата Заказчик сообщает, что неисправный носитель не будет возвращаться Исполнителю.

1.4. Услуги по техническому сопровождению программного обеспечения Продукции

Услуги по сопровождению ПО, входящего в состав Продукции включают:

- Предоставление обновлений версий ПО, в том числе выпуск обновлений безопасности, работоспособность которых гарантируется на Продукции;
- Выполнение работ по устранению неисправностей в работе Продукции в части платформенного программного обеспечения посредством защищенного удаленного доступа к Продукции;
- Предоставление информации об изменениях и обновлениях в программном обеспечении, входящем в Продукцию, о типовых решениях, об обнаруженных проблемах и методах их устранения.

Услуги по техническому сопровождению программного обеспечения Продукции включают в себя обязанность Исполнителя по решению системных технических вопросов, связанных с эксплуатацией, базовой настройкой, обновлением программного обеспечения, а также взаимодействия данного ПО с оборудованием, на котором оно установлено.

Обновление программного обеспечения обслуживаемой Продукции происходит по мере выпуска производителем критических обновлений, способных повлиять на работоспособность обслуживаемой Продукции, приобретённой Заказчиком. Необходимость обновления программного обеспечения принимается ответственным специалистом Исполнителя при согласовании с Заказчиком или по запросу Заказчика. Обновление ПО Продукции производится:

- **Удаленно.** Ответственным специалистом Исполнителя в случае наличия удаленного доступа. Срок обновления системного программного обеспечения после анализа вышедшего обновления и согласования предварительных работ до 15-ти рабочих дней.
- **Локально.** Ответственным исполнителем Заказчика, в случае отсутствия удаленного доступа к оборудованию. При этом Заказчику выдаются рекомендации и инструкции по обновлению комплекса.

2. Порядок оказания услуг

2.1. Ответственные лица со стороны Заказчика

Заказчик в течение 1 (одного) рабочего дня с даты активации сертификации на техническую поддержку Продукции направляет Исполнителю по адресу электронной почты support@trinitis.ru список Ответственных лиц для решения и согласования оперативных вопросов и осуществления коммуникаций между Заказчиком и Исполнителем в рамках исполнения Договора.

В случае изменения состава и/или контактной информации Ответственных лиц со стороны Заказчика, Заказчик в течение 1 (одного) рабочего дня уведомляет об этом Исполнителя путем направления дополнительного информационного сообщения.

Табл. 1. Ответственные лица со стороны Заказчика

ФИО	Должность	E-mail	Телефон
<i>Заполняется при подписании Договора</i>			

2.2. Подача Запроса

Контактная информация для обращения в службу технической поддержки:

- **Он-лайн:** <https://trinitis.ru/contacts/>
- **Email:** support@trinitis.ru
- **Телефон:** +7 800 550 60 21

Приоритетными способами размещения запросов является e-mail. Исполнитель предоставляет доступ к онлайн системе регистрации запросов Ответственным лицам Заказчика (пункт 2.1). Получивший онлайн доступ к системе регистрации запросов, может в ней не только размещать запросы, но и отслеживать статус их выполнения. Так же представляется возможным получать информацию о запросах по электронной почте и телефону службы технической поддержки.

Основанием для предоставления услуг технической поддержки являются зарегистрированные Исполнителем Запросы Заказчика. Одному Запросу Заказчика соответствует один инцидент или одно обращение на оказание консультации

Запрос Заказчика должен содержать следующую информацию:

- Наименование организации Заказчика;
- Номер Договора/Сертификата технической поддержки;
- ФИО и полная контактная информация инициатора Запроса (телефон, e-mail и т.д.);
- ФИО и полная контактная информация сотрудника Заказчика, с которым необходимо взаимодействовать в рамках Исполнения Запроса, если указанный сотрудник не является инициатором Запроса;
- Чётко сформулированную причину обращения и подробное описание возникшей проблемы;
- Предполагаемый приоритет Запроса (описание приоритетов приведено в Табл. 2 Описание приоритетов Запросов);
- Версию используемого программного обеспечения;
- Серийные номера оборудования;
- Последовательность действий при работе с Продукцией, которая привела к возникновению инцидента (когда применимо);
- Поступившие сообщения от программно-аппаратных средств (предупреждения и т.п.);
- Прочую информацию по сути Запроса, необходимую для его скорейшего решения (скриншоты, логи и т.д.).

Исполнитель имеет право отказать в регистрации запроса с не полностью указанной информацией, направив Заказчику соответствующее уведомление. В этом случае регистрация запроса осуществляется после получения уточненного запроса.

2.3. Регистрация Запроса

Все Запросы, поступившие от Заказчика в соответствии с правилами, установленными в разделе 2.2, регистрируются Исполнителем и обрабатываются в порядке их приоритета.

После получения Запроса служба технической поддержки Исполнителя производит регистрацию поступившего запроса в системе регистрации запросов. Запросу присваивается уникальный идентификационный номер. Запрос переводится в статус «Зарегистрирован».

Инициатору и Ответственному лицу Заказчика в обязательном порядке предоставляется информация о номере зарегистрированного запроса. При дальнейших коммуникациях по Запросу необходимо указывать данный регистрационный номер Запроса.

Заказчик имеет возможность установить приоритет запроса, основываясь на срочности и важности выполнения Запроса. При регистрации Запроса, его приоритет может быть изменен Исполнителем в соответствии с приведенным в Табл. 2 описанием приоритетов Запросов с описанием приоритетов. Приоритет запроса определяет очередность исполнения запроса при обработке специалистами Исполнителя и объем ресурсов, выделяемых на обработку Запроса.

Табл. 2. Описание приоритетов Запросов

Уровень приоритета	Описание
Критический	Полная потеря данных; полная недоступность данных; глобальная неисправность системы, повлекшая её остановку. Мгновенного решения или способа обхода сбоя не существует.
Высокий	Частичная недоступность данных; недоступность либо некорректная обработка внутренней функциональности системы. Временный способ обхода сбоя может быть предложен по мере того, как специалисты решают проблему.
Средний	Система работоспособна, но уменьшена отказоустойчивость или производительность Системы
Низкий	Общие вопросы касательно поставленной Продукции. Запрос на консультацию по функционированию Продукции. Обновления программного обеспечения.

2.4. Обработка Запроса

Обработка запроса Заказчика включает: приём запроса, проверку оборудования по гарантийному фильтру, регистрацию запроса, предварительную удаленную диагностику по телефону/e-mail, в случае необходимости проведение консультации или необходимых работ удаленно по защищенным каналам доступа, закрытие запроса.

2.5. Исполнение Запроса

Исполнитель обеспечивает исполнение Запроса, проводя его как с участием Заказчика, так без него. Для этого Запрос назначается на исполнение техническому специалисту Исполнителя. Все работы по запросу Заказчика выполняются инженерами Исполнителя или подрядной организации, за действия которой Исполнитель несёт полную ответственность. Описание регламента исполнения Запроса приведено в Табл.3. После того, как на запрос назначен ответственный технический специалист, запрос переводится в статус «На исполнении».

Табл. 3. Описание регламента Исполнения

Услуги	Регламент исполнения
Каналы приема заявок	По электронной почте, телефону, через систему Сервис Деск в соответствии с сервисным Планом (Таблица 4)
Срок регистрации запроса и назначение исполнителя	В зависимости от уровня приоритета заявки от 1 часа до 8 рабочих часов в зависимости от Сервисного Плана (Табл. 4):
Консультационные услуги	Ответственный технический специалист Исполнителя связывается с инициатором запроса либо по телефону, либо по электронной почте (предпочтительный способ связи указывается автором заявки). Если консультация не может быть оказана сразу, то Исполнитель в течение рабочего дня должен предоставить инициатору запроса информацию о сроках и возможностях предоставления запрашиваемой информации, разрешения проблемы или проведения экспертизы. Запрашиваемая информация предоставляется по телефону, электронной почте или любым другим способом связи.
Диагностика, анализ и устранение проблем в работе Продукции	Выполняется удаленно силами ответственного технического специалиста Исполнителя, при условии предоставления Заказчиком всей необходимой достоверной информации, включая системные журналы, в рамках конкретного

Услуги	Регламент исполнения
	инцидента
Устранение аппаратной неисправности Продукция	В случае необходимости и по решению ответственного специалиста Исполнителя выдаются рекомендации по устранению аппаратной неисправности. Устранение аппаратной неисправности обслуживаемого оборудования на площадке Заказчика осуществляется ответственным специалистом Исполнителя.
Ремонт оборудования и предоставление запасных частей	В зависимости от уровня приоритета заявки согласно Сервисному плану (Табл 4)
Установка и обновление ПО, входящего в Продукцию	Обновление программного обеспечения в составе Продукции происходит по мере выпуска Производителем критических и серьезных обновлений, способных повлиять на работоспособность обслуживаемой Продукции. Необходимость обновления программного обеспечения принимается ответственным специалистом Исполнителя при согласовании с Заказчиком или по запросу Заказчика. Срок обновления системного программного обеспечения после анализа вышедшего обновления и согласования предварительных работ: До 5-ти рабочих дней

Таблица 4. Сервисные планы и регламентные сроки обслуживания Продукции

	Базовый 9x5	Стандартный 24x5	Расширенный 24x7
Режим приема обращений	9*5 (мск)	24*5	24*7
Каналы приема обращений	Эл. Почта, Портал	Эл. Почта, Портал, Телефон	Эл. Почта, Портал, Телефон
Срок регистрации запроса и назначение исполнителя			
1. Критический:	8 рабочих часов	4 часа	1 час
2. Высокий:		8 часов	4 часа
3. Средний:		8 рабочих часов	8 часов
4. Низкий:		8 рабочих часов	8 рабочих часов
Время предоставления консультации	следующий бизнес-день	8 рабочих часов	8 рабочих часа
Запросы на администрирование (шефнадзор, настройка и конфигурирование)			удалённо
Доставка оборудования в и из сервисного центра производителя	За счет заказчика	Включено в пакет	Включено в пакет
Ремонт оборудования или предоставление обменного фонда:			
1. Критический	до 30 дней	до 14 рабочих дней	до 3 рабочих дней
2. Высокий			до 5 рабочих дней
3. Средний			до 10 рабочих дней
Доступ к техническому portalу Исполнителя	да		
Предоставление обновлений	да		с услугой установки
Предоставление оборудования на время ремонта			да
Дистанционная диагностика инцидента	Да		
Срок оказания услуги по фиксированной цене при покупке оборудования	до 1 года	до 3-х лет	
Опция резервирования локального ЗИП (O1)	нет	по запросу	

Опция невозврата носителя информации (O2)	нет	по запросу
Опция предсбойной гарантии (O3)	нет	да

В ходе исполнения Запроса технический специалист Исполнителя связывается с представителем Заказчика посредством электронной почты или по телефону. Если потребуется, технический специалист Исполнителя может запросить дополнительную информацию у представителя Заказчика - инициатора запроса – уточнения, снимки экрана (screenshot), системные журналы (логи) и другую информацию, необходимую, по мнению сервисного инженера, для диагностики и анализа. При этом Запросу присваивается статус «В ожидании». Исчисление времени решения запроса при этом приостанавливается. Представитель Заказчика обязан предоставить запрошенную информацию в оговоренные разумные сроки. При получении ответа от Заказчика статус запроса меняется на «На исполнении», исчисление времени решения запроса снова продолжается. Так же Заказчик может предоставить Исполнителю удаленный доступ для сбора и получения требуемой дополнительной информации, если это не противоречит политике безопасности Заказчика.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса.

Результатом Исполнения Запроса является предоставление технической информации, работоспособного решения или рекомендаций по устранению возникшей проблемы или рекомендаций по замене/восстановлению оборудования.

Действия, предпринятые специалистами Исполнителя в процессе исполнения Запроса, предоставленная Заказчиком дополнительная информация, рекомендации и ответы Исполнителя документируются Исполнителем в системе регистрации запросов.

Если в процессе исполнения Запроса возникают новые ошибки, Исполнитель самостоятельно регистрирует и обеспечивает поиск решений новых Запросов.

Заказчик получает обновления (updates, hotfixes, patches) на программную часть Продукции (по мере их выпуска и тестирования Исполнителем на работоспособность) бесплатно в виде ссылки на сервисные сайты Производителя, с соблюдением лицензионных соглашений.

2.6. Решение и закрытие Запроса

После доставки ответа Запрос считается завершенным и переходит в статус «Решен».

Заказчик направляет Исполнителю информационное сообщение о приемлемости/неприемлемости ответа в течение 3 (трех) дней с момента получения ответа. В случае отсутствия информационного сообщения от Заказчика о приемлемости/неприемлемости ответа, Запрос считается закрытым и переводится в статус «Закрыт».

В случае приемлемости ответа (получения соответствующего информационного сообщения от Заказчика) Запрос считается закрытым и переводится в статус «Закрыт».

В случае неприемлемости ответа Заказчик направляет Исполнителю соответствующее информационное сообщение. Если причины неприемлемости ответа, указанные в информационном сообщении Заказчика, являются обоснованными, Запрос возвращается на исполнение, в противном случае, Исполнитель направляет Заказчику соответствующее уведомление о необоснованности претензий.

По факту закрытия Запроса инициировавшему запрос Ответственному лицу со стороны Заказчика направляется уведомление о закрытии Запроса.

2.7. Уведомления в процессе обработки Запроса

Исполнитель обеспечивает уведомление Заказчика обо всех действиях (операциях), совершенных в процессе обработки Запроса, в том числе обо всех изменениях в статусе Запроса.

Все уведомления направляются Заказчику по электронной почте.

Табл. 4. Уведомления в процессе обработки запроса

№	Причина уведомления	Содержание уведомления
1	Регистрация Запроса	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Регистрационный номер Запроса, ◆ Время регистрации
2	Назначение технического специалиста Исполнителя	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Информация о назначении технического специалиста
3	Исполнение Запроса	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Начало работы по Запросу
4	Решение Запроса	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Сообщение о выполнении Запроса, ◆ Описание решения.
5	Закрытие Запроса	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Сообщение о закрытии Запроса.

3. Ограничения Услуг

Техническая поддержка Продукции не включает в себя следующие сервисы:

- восстановление данных или прикладного ПО Заказчика, не входящего в состав Продукции;
- тестирование приложений Заказчика или другое специализированное тестирование;
- сервисы, которые стали недоступны вследствие несоблюдения Заказчиком рекомендаций и инструкций Исполнителя по ремонту, модификации и установки патчей;
- сервисы, которые стали недоступны вследствие отказа Заказчика своевременно выполнить рекомендации Исполнителя или производителя.

4. Условия эксплуатации Продукции и ответственность Заказчика

Заказчик обеспечивает защищенный удаленный доступ Исполнителю к Продукции для оказания услуг по технической поддержке.

Заказчик обеспечивает надлежащие технологические условия для работы оборудования, входящего в Продукцию, описанные в Паспорте Продукции.

Заказчик по запросу Исполнителя предоставляет всю информацию или выполняет действия, необходимые для осуществления своевременного и профессионального сервисного обслуживания. В случае отсутствия ответа на запрос Исполнителя в срок, работа над инцидентом приостанавливается до момента получения ответа. Запрос переводится в статус «В ожидании».

Заказчик согласовывает с Исполнителем установку рекомендованных обновлений и исправлений микропрограммного обеспечения. Все работы производятся после согласования с ответственными лицами Заказчика, обслуживающих уровень приложений. Работы по данному пункту согласуются отдельно, т.к. могут требовать остановки промышленного приложения и присутствия ответственных лиц Заказчика и Исполнителя. Не согласование или несвоевременное согласование установок рекомендованных обновлений и исправлений микропрограммного обеспечения Заказчиком с Исполнителем может привести к прекращению сервисного обслуживания Исполнителем.

Заказчик должен сохранять все оригинальные лицензии на программное обеспечение, лицензионные соглашения на модернизацию ПО, лицензионные ключи и ключи активации и сертификаты технической поддержки, чтобы при необходимости предоставить их Исполнителю.

5. **Обстоятельства, исключающие гарантию**

- Неполадки или сбои в Системе, произошедшие вследствие небрежности, неправильного обращения, неправильной эксплуатации, в том числе перегрузки сети или иным параметрам, злоумышленного использования Системы со стороны Заказчика или не уполномоченной третьей стороны;
- Все и любые изменения, модификации или попытки совершения таковых, удаление или стирание промышленной штрих-кодовой нумерации или иных отличительных знаков на какой-либо из частей Системы, удаление пломб, произведенные любой третьей стороной, не уполномоченной Исполнителем;
- Несоблюдение Заказчиком условий окружающей среды (температурный режим, влажность и т.п.) или внешних электротехнических параметров (наружных подключений к источникам электроэнергии), требуемых для нормальной работы Системы;
- Ущерб, нанесенный Системе вследствие эксплуатации ее Заказчиком с несоблюдением целей и методов, указанных и описанных в инструкции используемого оборудования;
- Отказ Системы вследствие самостоятельной установки Заказчиком каких-либо частей Системы от сторонних производителей.