



# OpenYard

## Описание услуг технической поддержки OpenYard

### Применимость

Условия предоставления гарантийного обслуживания на серверное оборудование OpenYard приведены в Положении о гарантии (далее – Условия гарантии). Условия гарантии на оборудование OpenYard могут быть дополнены, заменены и/или исключены условиями технического обслуживания в рамках технической поддержки, предоставляемой в соответствии с условиями, согласованными в отдельных соглашениях. Условия Технической поддержки имеют приоритет над Условиями гарантии, а в случае противоречия заменяют их. Применимость настоящего Описания услуг технической поддержки определяется наличием Договора на техническую поддержку.

### Регистрация запросов

Прием обращений на техническую поддержку осуществляется:

1. По телефону: 8-800-333-6885.
2. По электронной почте: support@openyard.ru.

Прием обращений производится в соответствии с выбранным пакетом поддержки.

В случае открытия обращения с наивысшим приоритетом рекомендуется подтвердить обращение звонком на номер: 8-800-333-6885.

При регистрации запроса необходимо сообщить:

1. Название (модель) и серийный номер оборудования.
2. ИНН Заказчика, ФИО и контакты для дальнейшей работы по запросу.
3. Приоритет обращения.
4. Описание неисправности/вопроса.
5. Адрес места установки оборудования с почтовым индексом.

Подтверждением регистрации запроса является ответное письмо с номером зарегистрированного обращения.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Служба технической поддержки имеет право изменить уровень приоритета заявки в случае некорректной классификации заказчиком. Описание приоритетов представлено в приложении.

## Обзор услуг

Предоставляемые пакеты услуг технической поддержки<sup>2</sup>:

Компонент услуги	Уровень услуги	Базовый (WxB)	Расширенный (WxE)	Премиум (WxP)
	Горячая линия		24x7	24x7
Дистанционная поддержка		8x5	8x5	24x7
Предоставление обновлений микрокода		да	да	да
Помощь в проведении работ по обновлению микрокода		нет	нет	да
Предоставление запасных частей по результатам диагностики		Отправка NBD	Доставка NBD*	Доставка 4Н*
Выезд инженера на площадку для проведения ремонта		нет	да	да

### Описание услуг:

#### Горячая линия

OpenYard предоставляет горячую линию для получения послепродажной технической поддержки: заявка о неисправностях оборудования, запрос ремонта аппаратного обеспечения, запрос информации о продукции компании и политиках обслуживания.

Центр технической поддержки компании в кратчайшие сроки перенаправляет вызовы соответствующим специалистам.

#### Дистанционная поддержка

После получения запроса на устранение неисправности инженеры произведут дистанционный анализ и обработку информации о сбое.

#### Время реакции

Время реакции при дистанционном устранении неисправностей – это время с момента, когда инженеры по обслуживанию Центра технической поддержки принимают запрос на обслуживание до момента, когда инженеры техподдержки свяжутся с вами впервые и начнут предоставлять услугу дистанционного устранения неисправностей.

Для вызовов Приоритета 1 время реакции составляет 1 час; для вызовов Приоритета 2 время реакции составляет 2 часа; для вызовов Приоритета 3 время реакции составляет 6 часов; для вызовов Приоритета 4 время реакции в пределах NBD.

#### Предоставление обновлений микрокода

Для обеспечения стабильной работы приобретенного вами оборудования компания предоставляет патчи микрокода. Патч – это программа для улучшения и оптимизации программного обеспечения, наряду с исправлением ошибок.<sup>3</sup>

---

#### <sup>2</sup> Примечания:

NBD означает следующий рабочий день; Н – час;

8x5 – рабочие дни, рабочее время с 9 до 18 часов

24x7 – круглосуточно, ежедневно

\* сроки доставки зависят от удаленности площадки

#### <sup>3</sup> Примечания:

1. Программные патчи можно получить через обращение на Горячую линию. Установка патчей осуществляется вами самостоятельно.
2. В данную услугу не включено обновление версии программного обеспечения и предоставление новых функций или возможностей.

## Предоставление запасных частей по результатам диагностики

Авансовая замена аппаратного обеспечения – это услуга, которая дает право на заблаговременную замену оборудования после подтверждения инженерами OpenYard необходимости замены и создания номера RMA. Неисправное оборудование следует вернуть на назначенный OpenYard адрес в течение 15 рабочих дней с момента получения замененного оборудования. В случае если оборудование не было возвращено в этот период, OpenYard оставляет за собой право выставить счет за предоставленные запчасти в соответствии с действующими на данный момент ценами.

OpenYard отправляет заменяемые исправные части в том же количестве.

При замене деталей вы имеете право на одну из следующих гарантий (в зависимости от того, какая гарантия дольше):

- (1) 90 дней гарантийного периода, начиная со дня доставки деталей для замены
- (2) До истечения основного гарантийного периода / срока действия договора поддержки оборудования.

Поддержка аппаратного обеспечения предоставляется на основе SLA (Service-level agreement)<sup>4</sup>:

Уровень услуги	Время реакции
Базовый	Авансовая замена аппаратного обеспечения; доступна 8 часов в день, 5 дней в неделю. Запасная часть может быть отправлена на следующий рабочий день после подтверждения необходимости замены и создания номера RMA.
Расширенный	Авансовая замена аппаратного обеспечения; доступна 8 часов в день, 5 дней в неделю. Запасные части будут доставлены на следующий рабочий день (NBD) после подтверждения необходимости замены и создания номера RMA. Для запросов обслуживания, подтвержденных после 15:00, отправка на второй рабочий день
Премиум	Авансовая замена аппаратного обеспечения; доступна 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Запасные части будут отправлены в пределах следующего периода времени на основе уровня приоритета после подтверждения необходимости замены и создания номера RMA. <i>Вызовы с Приоритетом 1 и 2: в течение 4 часов;</i> <i>Вызовы с Приоритетом 3 и 4: в течение NBD.</i>

### <sup>4</sup> Примечания:

1. Цикл замены может быть продлен по следующим причинам:
  - 1) Ваш объект не входит в зону обслуживания.
  - 2) Запасные части не удалось поставить на сайт в установленные сроки из-за транспортных или почтовых проблем.
2. При перемещении части оборудования, включенного в перечень, на другое место, пожалуйста, сообщите об этом OpenYard в течение 30 дней после перемещения.
3. При изменении параметров или конфигураций продукта, включая обновление продукта или изменение конфигурационных параметров сменного модуля (FRU), пожалуйста, уведомите компанию OpenYard в течение 5 дней после модификации

## Выезд инженера на площадку

Если вы приобрели услуги с опцией поддержки Onsite, решение проблем в первую очередь будет производиться удаленно. Если проблема не может быть решена без замены аппаратного обеспечения, OpenYard направит на ваш объект специалистов поддержки в течение времени, определенного SLA. Инженеры произведут замену оборудования и устранят проблемы для восстановления работоспособности системы.

Поддержка на объекте предоставляется на основе SLA<sup>5</sup>:

Уровень услуги	Время оказания
Базовый	<p>Выезды на объект не предусмотрены. Ответственность за выполнение работ по замене вышедших из строя компонентов лежит на Заказчике. Методику замены компонентов можно найти в руководстве пользователя, а также получить инструкции в Сервисной службе OpenYard.</p> <p>В случае невозможности выполнения работ по замене неисправного оборудования заказчиком самостоятельно, OpenYard может организовать платный выезд инженера на объект заказчика. Выезд согласовывается в рамках открытого запроса.</p> <p>Также Заказчик может за свой счет организовать доставку неисправного серверного оборудования на адрес, указанный OpenYard, для проведения ремонта. В этом случае срок ремонта составит 10 рабочих дней.</p>
Расширенный	<p>Доступна 8 часов 5 дней в неделю. Прибытие инженера на объект в течение следующего рабочего дня, после подтверждения необходимости выезда.</p> <p>Для запросов обслуживания, полученных после <b>15:00</b>, отправка инженера на второй рабочий день.</p>
Премиум	<p>Доступна 24 часа 7 дней в неделю. Прибытие инженера на объект в течение срока согласно приоритету, после подтверждения необходимости выезда.</p> <p><i>Вызовы с Приоритетом 1 и 2: в течение 4 часов;</i></p> <p><i>Вызовы с Приоритетом 3 и 4: в течение NBD.</i></p>

Для серверного оборудования вашей ответственностью является установка компонентов CRU (см. Список устройств CRU). Элементы оборудования, не входящие в перечень CRU, будут заменены на вашем объекте инженерами поддержки.

Модуль оперативной памяти	CRU
Блок питания	CRU
Жесткий диск \ Твердотельный накопитель	CRU
Карточка расширения, трансивер	CRU
Батарея резервного питания RAID	CRU
Вентилятор	CRU

### <sup>5</sup> Примечания:

1. OpenYard оставляет за собой право решения о необходимости выезда инженера.
2. Предоставление услуги основано на коммерчески обоснованных усилиях. Время оказания услуги отсчитывается с момента подтверждения OpenYard необходимости выезда инженера. Если ваш объект расположен не в зоне обслуживания ближайшего сервисного центра, OpenYard определит разумный срок оказания услуг на объекте в соответствии с фактическими условиями (например, транспортная доступность и пр.) после согласования с вами.
3. Срок замены может быть продлен в случае невозможности прибытия инженера в рамках SLA по транспортным причинам.
4. Для оказания услуг на объекте вы должны предоставить необходимое содействие, а именно:
  - 1) Предоставить соответствующие условия в месте фактического размещения Продукции (отопление, освещение, вентиляцию, электрические розетки и пр.) и доступ персоналу OpenYard.
  - 2) Предоставить доступ в интернет или другие виды доступа в целях возможности оказания услуг по обслуживанию.

## Исключения

1. OpenYard не несет никаких обязательств по предоставлению технического обслуживания в следующих случаях:
  - 1.1. По причине возникновения форс-мажорных обстоятельств (например, пожар, наводнение, землетрясение, удары молнией и т.д.).
  - 1.2. Плохие условия предоставления услуги, вызванные социальными проблемами (например, общественные беспорядки, военные действия, забастовки, социальные конфликты, государственное регулирование и т.д.).
  - 1.3. Невыполнение обязательств по предоставлению услуг, по причине прерывания поставки энергоресурсов (например, электрической энергии, водоснабжения, подачи топлива и т.д.).
2. OpenYard не несет никаких обязательств по ремонту или замене поврежденного оборудования в следующих случаях:
  - 2.1. Оборудование повреждено по причине форс-мажорных обстоятельств (например, стихийное бедствие, пожар, военные действия и т.д.).
  - 2.2. Естественный износ оборудования.
  - 2.3. Непосредственное повреждение оборудования из-за несоблюдения письменных требований к рабочей среде, в которой оборудование может нормально функционировать (например, влажность) или внешние факторы (например, электромагнитные помехи, неисправности взаимосвязанного оборудования и т.д.).
  - 2.4. Крупномасштабное повреждение технических средств и данных оборудования, возникшее в результате ваших ошибок, неправильного обслуживания оборудования или саботажа.
  - 2.5. Повреждение системы, возникшее в результате ваших ошибок или ошибок третьих лиц, включая удаление или повторную установку системы, или настройку, изменение или удаление идентификационных меток оборудования, не в соответствии с требованиями.
  - 2.6. Повреждение системы, вызванное проблемами, возникшими в инфраструктуре.
  - 2.7. Аппаратное или программное обеспечение было изменено без разрешения.
3. Услуга техобслуживания не применима для продукции или компонентов, приведенных в нижеследующей таблице (включая, но не ограничиваясь):

Тип	Продукция или компоненты
Расходные материалы	Кабели
Комплектующие	Документация, комплектующие оборудования, принадлежности и инструменты для монтажа, упаковка

## Приложение 1: Определение уровней приоритетов

Уровень приоритета	Определение
Приоритет 1 (P1)	Неисправность, оказывающая критическое влияние на работу сети и бизнес-операции клиента.
Приоритет 2 (P2)	Неисправность, оказывающая существенное влияние на бизнес-операции. Клиент может выполнять бизнес-операции, но эффективность бизнес-операций ухудшена или серьезно ограничена.
Приоритет 3 (P3)	Неисправности, оказывающее ограниченное влияние на бизнес-операции, в то время как большинство бизнес-операций остаются функциональными.
Приоритет 4 (P4)	Неисправности, оказывающие незначительное влияние на бизнес-операции клиента или вообще не оказывающие его, включая запросы информации по функциональности продукта, технические запросы.