



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 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.¹

¹ 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:

Компонент услуги	Уровень услуги	Базовый (WxB)	Стандартный (WxR)	Расширенный (WxE)	Премиум (WxP)
Горячая линия		24x7	24x7	24x7	24x7
Дистанционная поддержка		8x5	8x5	8x5	24x7
Предоставление обновлений микрокода		да	да	да	да
Помощь в проведении работ по обновлению микрокода		нет	нет	нет	да
Предоставление запасных частей по результатам диагностики		Отправка NBD ²	Доставка 4BD ³	Доставка NBD ⁴	Доставка 4H ⁵
Выезд инженера на площадку для проведения ремонта		нет	да	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.*

² NBD означает следующий рабочий день

³ 4BD – Четвертый рабочий день

⁴ 8x5 – рабочие дни, рабочее время с 9 до 18 часов

⁵ H – час

Предоставление обновлений микрокода

Для обеспечения стабильной работы приобретенного Вами оборудования компания предоставляет патчи микрокода. Патч ⁶– это программа для улучшения и оптимизации программного обеспечения, наряду с исправлением ошибок.

Предоставление запасных частей по результатам диагностики

Авансовая замена аппаратного обеспечения ⁷– 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):

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.
Стандартный	Авансовая замена аппаратного обеспечения; доступна 8 часов в день, 5 дней в неделю. Запасные части будут доставлены на четвертый рабочий день (4BD) после подтверждения необходимости замены и создания номера RMA. Для запросов обслуживания, подтвержденных после 15:00, доставка на пятый рабочий день
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

⁶ Программные патчи можно получить через обращение на Горячую линию. Установка патчей осуществляется Вами самостоятельно. В данную услугу не включено обновление версии программного обеспечения и предоставление новых функций или возможностей.

⁷ 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. 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

	RMA. Для запросов обслуживания, подтвержденных после <i>15:00</i> , 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>

Выезд инженера на площадку⁸

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:

Уровень услуги	Время оказания
Базовый	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. 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. 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.
Стандартный	Доступна 8 часов 5 дней в неделю. Прибытие инженера на объект в течение следующего рабочего дня, после подтверждения необходимости выезда и доставки запчастей

⁸ 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.

	Для запросов обслуживания, полученных после 15:00 , отправка инженера на второй рабочий день
Расширенный	Доступна 8 часов 5 дней в неделю. Прибытие инженера на объект в течение следующего рабочего дня, после подтверждения необходимости выезда. Для запросов обслуживания, полученных после 15:00 , отправка инженера на второй рабочий день
Премиум	Доступна 24 часа 7 дней в неделю. Прибытие инженера на объект в течение срока согласно приоритету, после подтверждения необходимости выезда. Вызовы с Приоритетом 1 и 2: в течение 4 часов; Вызовы с Приоритетом 3 и 4: в течение NBD.

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

Исключения

- OpenYard не несет никаких обязательств по предоставлению технического обслуживания в следующих случаях:
 - По причине возникновения форс-мажорных обстоятельств (например, пожар, наводнение, землетрясение, удары молнией и т.д.)
 - Плохие условия предоставления услуги, вызванные социальными проблемами (например, общественные беспорядки, военные действия, забастовки, социальные конфликты, государственное регулирование и т.д.)
 - Невыполнение обязательств по предоставлению услуг, по причине прерывания поставки энергоресурсов (например, электрической энергии, водоснабжения, подачи топлива и т.д.)
- OpenYard не несет никаких обязательств по ремонту или замене поврежденного оборудования в следующих случаях:
 - Оборудование повреждено по причине форс-мажорных обстоятельств (например, стихийное бедствие, пожар, военные действия и т.д.).
 - Естественный износ оборудования.
 - 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.).
 - Крупномасштабное повреждение технических средств и данных оборудования, возникшее в результате ваших ошибок, неправильного обслуживания оборудования или саботажа.
 - 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.
 - Повреждение системы, вызванное проблемами, возникшими в инфраструктуре.
 - Аппаратное или программное обеспечение было изменено без разрешения.
- 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 оказывает его, включая запросы информации по функциональности продукта, технические запросы