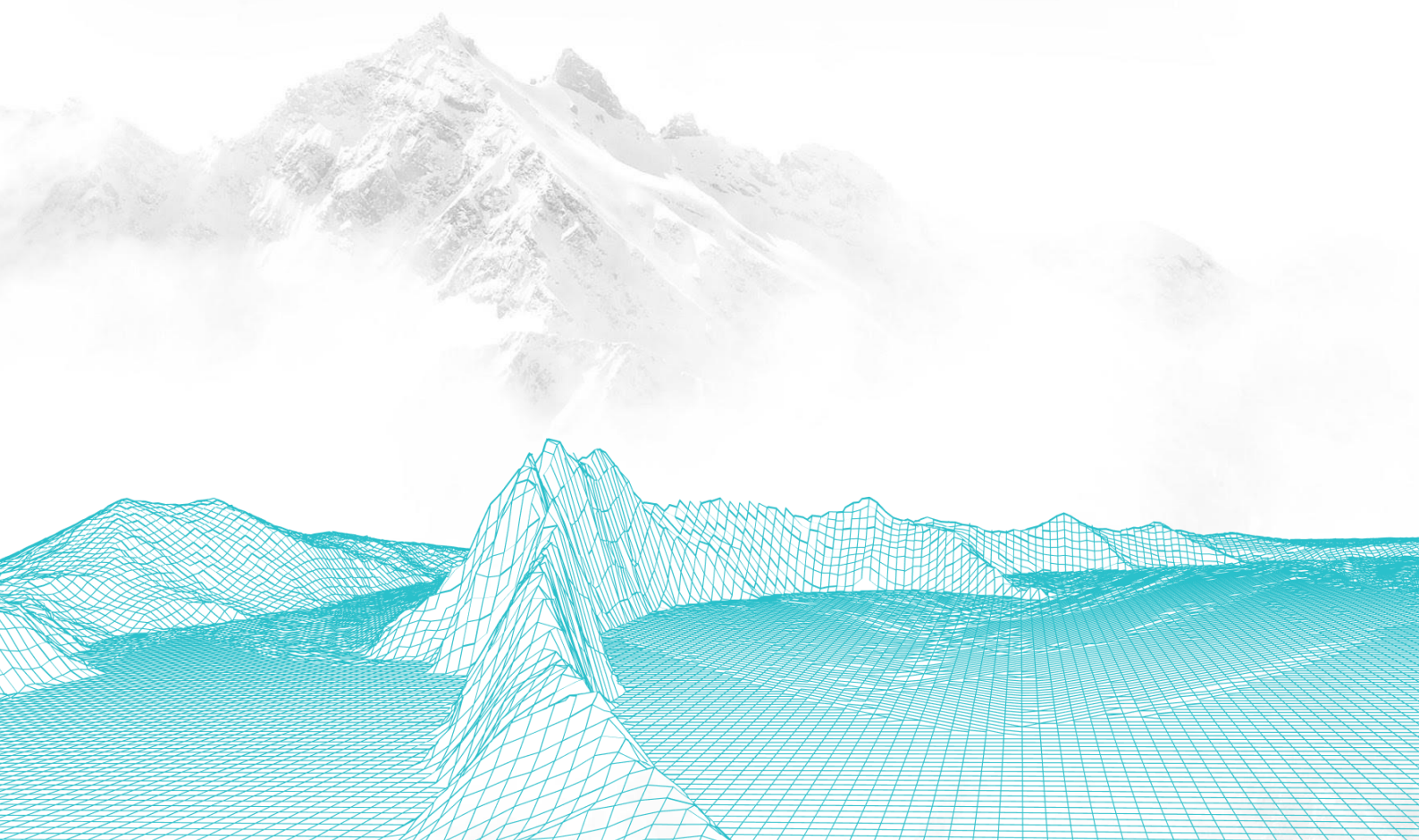


Программно-технический комплекс
«Система хранения данных BAUM-Inform»

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Москва 2024



Содержание

НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ РЕГЛАМЕНТА.....	3
ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ	3
1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	4
1.1. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА	4
1.2. ОГРАНИЧЕНИЯ	4
1.3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА.....	4
2. ПЕРИОД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОСТАНОВКА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ ..	6
2.1. ПОСТАНОВКА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ	6
2.2. ПЕРИОД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	6
3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	7
3.1. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	7
3.2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И УСТАНОВКА ОБНОВЛЕНИЙ И МОДИФИКАЦИЙ ПО	8
4. УДАЛЕННАЯ ПОДДЕРЖКА.....	9
5. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ	10
6. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	12

НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ РЕГЛАМЕНТА

Настоящий документ устанавливает условия и порядок оказания технической поддержки ПАК, разработанного компанией BAUM-Inform (ООО «БАУМ-Информ»), для Заказчиков на территории Российской Федерации.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

В настоящем документе используются следующие термины:

Термин	Определение
Авторизованный сервисный партнер BAUM Inform	Партнер, уполномоченный на проведение работ по сервисному обслуживанию и технической поддержке у Заказчика
Время реакции	Время, которое проходит от момента подачи заявки клиентом до момента первой реакции специалиста технической поддержки
График обслуживания	Стандартный временной период предоставления тех или иных видов технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности ПАК
Заказчик	Организация, эксплуатирующая ПАК
Компания BAUM Inform, «BAUM Inform»	Общество с ограниченной ответственностью «БАУМ Информ»
Компания BAUM STORAGE, BAUM STORAGE	Общество с ограниченной ответственностью «СХД БАУМ», компания, предоставляющая поддержку ПО.
Лог	Хронологическая запись наиболее значимой информации о работе системы
Место эксплуатации	Площадка, где физически установлен и эксплуатируется ПАК
Оборудование	Серверное оборудование, установленное у Заказчика и взаимодействующее с ПАК Заказчика
Период обслуживания	Срок, в течение которого оказывается техническая поддержка
Программно-аппаратный комплекс	Набор технических и программных средств, работающих совместно для выполнения определенных задач
Режим работы	Время принятия заявок в рамках сервисного обслуживания
Сервисный центр	Структурное подразделение Компании BAUM Inform, предоставляющее техническую поддержку ПАК, а также выполняющее ремонт и замену оборудования ПАК
Стороны	Заказчик и организация, осуществляющая техническую поддержку ПАК
BAUM STORAGE AI, Система	Программное обеспечение, установленное на ПАК для обеспечения последним своих функций

В настоящем документе используются следующие сокращения:

Сокращение	Расшифровка
ПАК	Программно-аппаратный комплекс
ПО	Программное обеспечение BAUM STORAGE AI
SD	Service Desk — система приема заявок в рамках технического обслуживания

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1.1. Обязательства Сервисного центра

Техническая поддержка включает:

- разработку документации: создание и обновление документов по Системе для пользователей и администраторов;
- консультации инженеров службы поддержки Заказчика по техническим вопросам, а также устранения ошибок и сбоев в работе ПАК в зависимости от уровня поддержки;
- удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей работы ПАК;
- установку и обновление ПО на ПАК Заказчика;
- анализ работы ПАК и оптимизация его производительности;
- выезд к Заказчику в случае неисправности или сбоя в работе ПАК;
- гарантийный ремонт ПАК или его части при нормальных условиях эксплуатации.

1.2. Ограничения

Техническая поддержка не предоставляется при возникновении неисправности в результате случайности или небрежности Заказчика или третьих лиц, а также причин, которые нельзя отнести к нормальным условиям эксплуатации:

- проблем, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которыми используется ПАК;
- монтажа, модификации, эксплуатации, ремонта ПАК с нарушением инструкций производителя или технических спецификаций, что может привести к сбоям или некорректной работе ПАК;
- использования ПАК в условиях, в порядке или для целей, для которых он не предназначен.

Сервисный центр не будет иметь обязательств по технической поддержке в отношении:

- оборудования, входящего в состав ПАК, которое используется в ненадлежащих условиях;
- оборудования и/или ПО, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела). Для осуществления технической поддержки специалист сервисного центра может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды.
- оборудования и/или ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка и/или информация о лицензии.

1.3. Обязательства Заказчика

- 1 Заказчик обязан своевременно оповещать Сервисный центр обо всех неисправностях ПАК для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем.
- 2 Заказчик обязан предоставить своевременный физический доступ к месту эксплуатации ПАК для проведения специалистами Сервисного центра технической поддержки и/или ремонтно-восстановительных работ с учетом возможных требований секретности.
- 3 Заказчик обязан предоставить своевременный удаленный доступ к ПАК для проведения специалистами Сервисного центра ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ.
- 4 Заказчик обязуется оказывать Сервисному центру любое содействие, которое может потребоваться Сервисному центру для реализации им своих обязательств в рамках технической поддержки, в том числе способствовать специалистам Сервисного центра в идентификации и

решении проблемы.

- 5 Заказчик обязан предоставить Сервисному центру информацию об актуальном адресе электронной почты службы технической поддержки Заказчика либо список контактных лиц, которые будут получать техническую поддержку от Сервисного центра, открывать сервисные заявки и в дальнейшем управлять ими, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Заказчика, получающие поддержку от Сервисного центра в рамках настоящего Регламента, должны быть ознакомлены с данным документом. Заказчик обязуется своевременно уведомлять об изменениях списка своих уполномоченных представителей по вопросу технической поддержки.

2. ПЕРИОД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОСТАНОВКА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

2.1. Постановка на техническую поддержку

При отгрузке ПАК Заказчику осуществляется регистрация ПАК в учётной базе Сервисного центра, что является подтверждением постановки ПАК на техническую поддержку. При регистрации в учётной базе указывается:

- состав ПАК
- наименование Заказчика и место эксплуатации;
- заполненный чек-лист.

Данная процедура подтверждает, что оборудование протестировано и прошло все необходимые процедуры перед началом эксплуатации у Заказчика.

Любые изменения, вносимые в состав ПАК или его конфигурацию, а также изменения ответственных лиц и/или места эксплуатации ПАК должны быть внесены в учётную базу Сервисного центра, это гарантирует своевременную и бесперебойную техническую поддержку ПАК у Заказчика.

2.2. Период технической поддержки

Продолжительность периода технической поддержки определяется договором поставки. Информация о датах начала и окончания периода технической поддержки предоставляется Сервисным центром по запросу Заказчика с указанием дат, приведенных в договоре поставки.

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка может быть оказана как в рамках предлагаемых при покупке ПАК пакетов поддержки, так и при дальнейшей эксплуатации. Также возможно оказание технической поддержки на разовой платной основе.

Осуществление технической поддержки происходит по номеру лицензии ПО или серийному номеру ПАК. Срок предлагаемых пакетов технической поддержки составляет 1, 3 или 5 лет и может быть продлен при дальнейшей непрерывной эксплуатации.

Если техническая поддержка была прервана, то может быть возобновлена после проведения проверки и восстановления (при необходимости) на платной основе до надлежащего рабочего состояния.

3.1. Техническая поддержка

При возникновении проблем, связанных с полной или частичной потерей работоспособности ПАК, а также по вопросам базового администрирования и технического обслуживания Заказчик обращается в Сервисный центр, который осуществляет:

- регистрацию заявки;
- диагностику работы ПАК;
- консультирование по устранению неисправности;
- передачу информации специалистам второй, третьей линии технической поддержки и/или выездному специалисту для устранения неисправности;
- в случае отказа оборудования передачу информации выездному специалисту для ремонта или замены вышедшего из строя оборудования.

Сервисный центр принимает заявки любым из указанных ниже способов:

- по электронной почте: **support@baum-inform.ru**;
- по круглосуточному телефону кол-центра поддержки: **+7 968 644-10-66**;
- с помощью авторизированной учётной записи в системе учёта заявок Сервисного центра.

В процессе обработки заявки Заказчик должен сделать все возможное, чтобы передать любую дополнительную информацию, которая относится к проблеме и поможет уменьшить время диагностики и устранения неисправности.

При необходимости сбора дополнительной информации о возникшей проблеме специалисты BAUM INFORM выполняют удаленное подключение к системе Заказчика. Удаленное подключение производится при участии ответственного лица от Заказчика. После проведения диагностики проблемы специалисты BAUM INFORM передают представителю Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на Месте эксплуатации.

Сервисный центр примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности ПАК, однако не гарантирует конкретных сроков в случае с задержками поставок комплектующих. Способ решения проблемы определяется Сервисным центром самостоятельно. Рекомендации Сервисного центра являются обязательными для выполнения Заказчиком. Невыполнение рекомендаций может:

- повлиять на время диагностики неисправности;
- привести к несвоевременности или невозможности устранения неисправности;
- отразиться в целом на качестве технической поддержки Заказчика;
- стать поводом для изменения схемы оказания технической поддержки.

После того как специалист сервисного центра предоставит рекомендации / произведет соответствующее техническое обслуживание в рамках разрешения сервисной заявки, он запрашивает у Заказчика подтверждение того, что данное решение помогло устранить проблему.

Если не удастся связаться с Заказчиком после трех попыток в течение одной недели, то сервисный центр оставляет за собой право самостоятельно закрыть заявку. Если Заказчик считает, что проблема не решена, исходную заявку можно открыть повторно.

3.2. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО

Техническая поддержка включает предоставление и установку обновлений и модификаций ПО, что направлено на предотвращение потенциальных проблем, обеспечение новых функциональных возможностей и улучшение производительности ПАК.

Заказчик должен использовать новые версии ПО с соблюдением лицензионных соглашений.

Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО осуществляется:

- по заявке Заказчика в электронном виде в случае необходимости расширения функциональности (такие работы являются предметом отдельного соглашения на платной основе и не входят в стандартные пакеты технической поддержки);
- в случае обнаружения неисправностей, которые требуют обновления ПО, в ходе обработки сервисной заявки. Сервисный центр оставляет за собой право рекомендовать Заказчику использование той или иной версии ПО;
- по рекомендации производителя ПО для устранения потенциальных проблем в работе Системы.

Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО производится в соответствии с уровнями технической поддержки (см. Таблица 1 настоящего Регламента).

4. УДАЛЕННАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническая поддержка включает в себя мониторинг, диагностику и удаленное решение проблем посредством удаленного подключения специалистов Сервисного центра к сервисным модулям ПАК или специальным терминалам удаленного управления ПАК.

Использование удаленной поддержки позволяет существенным образом сократить время диагностики и поиска решения проблемы. В случае отказа от удаленной поддержки Заказчик самостоятельно несет все возможные расходы по выезду специалистов Сервисного центра на место эксплуатации, а также отвечает за неблагоприятные последствия, связанные с увеличением времени диагностики и устранения проблемы.

Удаленная поддержка обеспечивается за счет использования электронных средств связи.

Удаленная поддержка осуществляется в соответствии с уровнем поддержки, (см. Таблица 1 настоящего Регламента). После настройки удаленных соединений Заказчик должен предоставить в Сервисный центр всю необходимую для осуществления удаленной поддержки информацию. В случае обнаружения неисправностей во время удаленного мониторинга или проведения процедуры удаленной диагностики ПАК специалисты Сервисного центра передают представителю Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на Месте эксплуатации.

5. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ

Существует четыре уровня поддержки: базовая, стандартная, расширенная, критическая. (см. Таблица 1).

Таблица 1. Уровни поддержки

	Базовая	Стандартная	Расширенная*	Критическая *
Режим работы	8x5 в рабочие дни	24x7, включая выходные и праздники	24x7, включая выходные и праздники	24x7, включая выходные и праздники
Время реакции	На следующий рабочий день	На следующий календарный день	В течение 12 часов	В течение 4 часов
Время восстановления работоспособности ПАК (зависит от уровня заявки в SD)	Восстановление в течение 5 рабочих дней	Восстановление в течение 5 рабочих дней	Восстановление на следующий рабочий день после принятия решения по инциденту	Восстановление в текущий рабочий день, после принятия решения по инциденту (при возможности удаленного подключения, либо нахождения технического центра в зоне доступности 4 часов)
Выезд сервисного инженера	Нет	Нет	Да	Да

*Возможность предоставления критической и расширенной поддержки с выездом инженера на Место эксплуатации согласовывается при выборе уровня поддержки.

**замена/ремонт оборудования входящего в ПАК при его нахождении в ЗИП и в зоне доступности 4 часов.

Уровни заявок в Service Desk

Инцидент 1 — авария или сбой, угрожающие потерей или длительной недоступностью данных. Система полностью неработоспособна, информационные системы и сервисы недоступны.

Инцидент 2 — угрозы потери данных нет. Система функционирует, однако имеются серьезные неполадки в работе, резко снижена производительность, отдельные сервисы недоступны.

Запрос на обслуживание — угрозы потери данных нет, обращение, не связанное со сбоем в функционировании сервисов. Необходимость консультации, выгрузки данных, настройки, разбора нотификаций и логов.

Консультация — работоспособность оборудования не нарушена. Требуются информационно-консультативные услуги по документации, уточнение информации по СХД, доработка документации.

Время восстановления работоспособности и обработка заявок:

Инцидент 1 и 2 — согласно уровню купленной поддержки.

Запрос на обслуживание — от 1 до 5 рабочих дней, если не требуется доработка кодовой базы ПО. Если требуется доработка ПО с обновлением версии, следующий квартал после обнаружения проблемы.

Консультация — устная в момент обращения в ответе через почту при обработке обращения либо по мере готовности документации.

6. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Качество технической поддержки Заказчика зависит от совместной оперативной работы как Заказчика, так и служб сервисного центра. Заказчик должен способствовать наиболее быстрому разрешению проблем, возникающих при технической поддержке ПАК. Вследствие этого Сервисный центр обязуется довести до сведения Заказчика рекомендации, исполнение которых обеспечит максимальную оперативность технической поддержки:

- наличие квалифицированных и обученных специалистов при работе с Сервисным центром, имеющих базовые знания и компетенции в области технологий администрирования информационных структур и работы с оборудованием;
- эффективное взаимодействие с Сервисным центром для скорейшей диагностики неисправности и решения проблемы, отслеживая выполнение заявок и контактируя с Сервисным центром до разрешения проблемы;
- информирование представителя Сервисного центра о всех возможных последствиях проведения процедур (простой оборудования, возможность потери данных и т. д.).
- обеспечение возможности проведения регламентных работ на Месте эксплуатации для анализа текущего состояния ПАК по требованию представителя Сервисного центра.

Сервисный центр не несет никакой ответственности перед Заказчиком за невыполнение, а также ненадлежащее или несвоевременное выполнение Заказчиком этих рекомендаций.

Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Условия технической поддержки могут быть изменены в рамках отдельного соглашения Сторон.