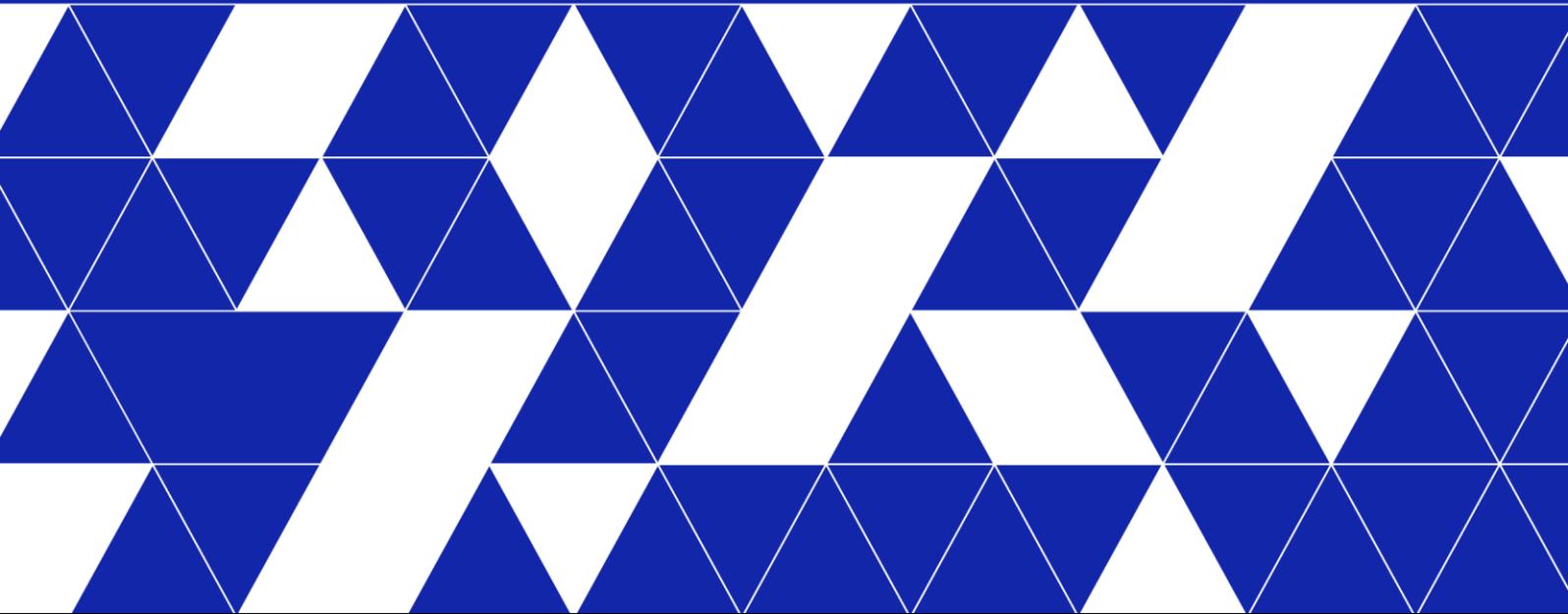




ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ YADRO®

Версия 1.4 ревизия 01.08.2024



Содержание

ПРИМЕНИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЯ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ YADRO	3
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	8
ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	8
ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК	10
ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ	10
ДАТА НАЧАЛА И ПЕРИОД ПОДДЕРЖКИ	12
УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	12
ПРОГРАММЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	17
«БАЗОВАЯ».....	17
«ОПТИМАЛЬНАЯ».....	18
«РАСШИРЕННАЯ».....	20
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ К ПРОГРАММАМ ПОДДЕРЖКИ	22
ОПЦИЯ НЕВОЗВРАТА НАКОПИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ	22
ОПЦИЯ ВЫЕЗДА ИНЖЕНЕРА СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ YADRO ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ЗАМЕНЕ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ КАТЕГОРИИ CRU ПО МЕСТУ УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ.....	22
ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ОТПРАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ	22
ОПЦИЯ ГАРАНТИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ОТПРАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ	22
ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ	23
ОПЦИЯ ГАРАНТИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ.....	23
ОПЦИЯ ЧЕТЫРЕХЧАСОВОГО ПРИБЫТИЯ НА ПЛОЩАДКУ ЗАКАЗЧИКА ИНЖЕНЕРА YADRO ВМЕСТЕ С ДЕТАЛЬЮ	24
ОПЦИЯ ПО РЕЗЕРВИРОВАНИЮ КРИТИЧНЫХ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ НА ЛОКАЛЬНОМ СКЛАДЕ YADRO.....	24
ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ (ФТ)	24
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КОМПЛЕКТОВ МОДЕРНИЗАЦИИ ТИП1	26
ПРОГРАММЫ ИНСТАЛЛЯЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ	26
СТАНДАРТНАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ	27

ПРИМЕНИМОСТЬ ПОЛОЖЕНИЯ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ YADRO

Условия предоставления гарантийного обслуживания на Продукцию YADRO, а также условия базовой установки Оборудования приведены в Положении о гарантии на продукцию YADRO (далее – «Положение о гарантии»). Условия Положения о гарантии на продукцию YADRO могут быть дополнены, заменены и/или исключены условиями технического обслуживания в рамках технической поддержки (далее – «Техническая поддержка»¹), предоставляемой в соответствии с условиями настоящего положения или условиями, согласованными в отдельных соглашениях. Условия настоящего положения о Технической поддержке YADRO (далее – «Положение») имеют приоритет над условиями Положения о гарантии, а в случае противоречия заменяют их. Применимость настоящего Положения определяется наличием сертификата на техническую поддержку в описании состава передаваемой Продукции YADRO или в виде отдельных номенклатурных позиций в первичных документах, или наличием заключенного договора на техническую поддержку.

Положение о технической поддержке YADRO размещено на официальном сайте в сети Интернет: <https://yadro.com> (далее – «Сайт») и принимается Заказчиком путем присоединения к нему без каких-либо исключений и оговорок. Заказчик соглашается с тем, что YADRO вправе самостоятельно в одностороннем порядке вносить любые изменения в Положение о технической поддержке YADRO путем опубликования его новой редакции на Сайте, без направления уведомления о внесенных изменениях. Новая редакция Положения вступает в силу с момента опубликования на Сайте.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Восстановление — комплекс мероприятий, предоставляемый Сервисной службой YADRO в качестве решения, обеспечивающего функционирование Оборудования без признаков ситуации, вызвавшей Инцидент. На период восстановления неисправного Оборудования Сервисная служба YADRO вправе заменить неисправное Оборудование, переданное для ремонта Заказчиком, на исправное, идентичное по техническим характеристикам из своего подменного фонда.

Время восстановления — период времени с момента регистрации Заявки типа Инцидент до момента Восстановления Оборудования или до момента применения Обходного решения, позволившего Пользователю использовать Оборудование и его функционал по назначению. Время восстановления не включает в себя время на установку, обновление или настройку микрокода, Системного и Прикладного программного обеспечения, а также время ожидания действий, выполняемых Заказчиком самостоятельно.

Время реакции — период времени с момента регистрации Обращения (создания Заявки) до момента первого контакта инженера YADRO с Заказчиком.

¹ До 30.06.2021 г. вместо термина «Техническая поддержка» в настоящем Положении использовался равнозначный термин «Расширенная техническая поддержка».

Время решения — период времени с момента создания Заявки до момента устранения причины, вызвавшей необходимость открытия данной Заявки.

Выделенный Сервисный менеджер — сотрудник YADRO, который является контактом по всем вопросам Заказчика, связанным с Технической поддержкой Продукции YADRO, осуществляет планирование предоставляемых профилактических работ и услуг, подготовку и отправку персонализированной отчетности, эскалацию по зарегистрированным Заявкам, представляет интересы Заказчика внутри Сервисной службы YADRO, обеспечивает функцию обратной связи и инициирует необходимые корректировки/дополнения в работе Сервисной службы YADRO.

Заказчик — получатель услуг технической поддержки по настоящему Положению. В зависимости от того, кто обратился в YADRO за технической поддержкой, Заказчиком может быть либо Пользователь, либо Партнер.

Запасная часть (запчасть) — компонент, предоставляемый Сервисной службой YADRO в рамках работы по Заявкам и используемый для ремонта Оборудования YADRO.

Запасные части, заменяемые заказчиком (Customer Replaceable Units или CRU) — компоненты, предоставляемые Сервисной службой YADRO в рамках работы по Заявке для самостоятельной установки/замены силами Заказчика. Запасные части CRU поставляются вместе с инструкциями по установке/замене.

Запасные части, заменяемые силами инженеров Сервисной службы YADRO (Field Replaceable Units или FRU) — компоненты, предоставляемые Сервисной службой YADRO в рамках работы по Заявке, подлежащие обязательной установке/замене силами инженера Сервисной службой YADRO или сертифицированного инженера Сервисного партнера.

Заявка — зарегистрированное на Сервисном портале YADRO Обращение авторизованного представителя Заказчика. В зависимости от причины Обращения Заявки подразделяются на типы: Инцидент, Инсталляция, Консультация, Проактив. Тип Заявки влияет на целевые временные показатели реагирования Сервисной службой YADRO.

Заявка на Инцидент (Инцидент) — заявка на событие, возникающее в результате сбоя или иного нарушения работы Продукции YADRO, которое приводит или может привести к невозможности использования Продукции YADRO и ее функционала по назначению.

Заявка на Консультацию (Консультация) — заявка по вопросам, связанным с эксплуатацией Продукции YADRO, вопросам относительно уровней и сроков обслуживания и т. д.

Заявка на инсталляцию — заявка на установку Продукции YADRO или по вопросам, возникшим в процессе пусконаладочных работ (ПНР) Продукции YADRO.

Заявка на Проактив (Проактив) — заявка на услуги по техническому обслуживанию, входящие в Программу поддержки, в том числе для проведения регламентно-профилактического обслуживания.

Заявка по Сервисной Кампании (Сервис.Кампания) — заявка в рамках сервисной кампании, открываемая по инициативе Сервисной службы YADRO для выполнения обязательных сервисных работ по упреждающему устранению выявленных уязвимостей или существенных рисков для функционирования Продукции YADRO. Пример Заявок по Сервисной Кампании: обязательное обновление версии микрокода или ОС до целевых рекомендованных производителем значений, установка критического патча, закрывающего уязвимость, обязательная замена определенного типа компонента.

Зона сервисного обслуживания — радиус или иное указание территории обслуживания Продукции YADRO Сервисной службой YADRO или Сервисным центром YADRO с выполнением целевых временных параметров предоставления технической поддержки. Существуют следующие Зоны сервисного обслуживания:

«Территория 1» — зона сервисного обслуживания, указываемая в сертификатах на техническую поддержку и покрывающая города Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород и населенные пункты в радиусе 100 км от них.

«Территория 2» — зона сервисного обслуживания, указываемая в сертификатах на техническую поддержку и покрывающая населенные пункты Российской Федерации, находящиеся вне «Территории 1», в случаях, когда на дату продажи известен адрес места установки Оборудования на территории Российской Федерации.

«Территория R» — зона сервисного обслуживания, указываемая в сертификатах на техническую поддержку в случаях, когда на дату продажи неизвестен адрес места установки Оборудования на территории Российской Федерации. «Территория R» также указывается в сертификатах для опций «Невозврат накопителей» и «Фиксированное время отправки запчастей».

ИБ — информационная безопасность.

Инсталляция – процедура установки Оборудования, включающая пусконаладочные работы (ПНР).

Комплект модернизации — интегрированный комплект технического дооснащения Оборудования, устанавливаемый путем добавления или замены уже существующих компонентов с целью приведения его в соответствие с новыми требованиями, нормами и техническими условиями.

Комплект модернизации Тип1 — интегрированный комплект технического дооснащения Оборудования, предназначенный для использования в определенной единице Оборудования YADRO с конкретным серийным номером.

Комплект модернизации Тип2 — интегрированный комплект технического дооснащения Оборудования, предназначенный для использования в определенном типе модели Оборудования YADRO.

Микрокод (прошивка/firmware) — совокупность машинных кодов и человекочитаемых сценариев, а также требуемых для их функционирования файлов конфигурации и внесенных пользователем данных (таких как настройки, пароли и т. п.), обеспечивающая базовую функциональность Оборудования, являющаяся неотъемлемой частью Оборудования и поставляемая непосредственно в составе Оборудования или в виде комплекта файлов обновления.

Оборудование — физические устройства (аппаратные средства), входящие в состав Продукции YADRO.

Обращение — обращение уполномоченного представителя Заказчика в Сервисную службу YADRO по вопросам, связанным с эксплуатацией Продукции YADRO.

Обходное решение — уменьшение или устранение влияния сбоя в Продукции YADRO, для которого в текущий момент недоступно или нецелесообразно полное разрешение.

Операционная система (ОС) — программное обеспечение, предназначенное для управления ресурсами Оборудования и организации взаимодействия с пользователями.

Партнер — реселлер или интегратор, приобретающий Продукцию YADRO у дистрибьютора для последующей ее продажи Пользователю.

План действий — последовательность инструкций, действий, которые выполняются при ремонте или восстановлении работоспособности Продукции YADRO.

Подменный фонд — оборудование YADRO, предназначенное для временной замены неисправного Оборудования, находящегося в ремонте.

Пользователь — конечный пользователь Продукции YADRO, который приобрел Продукцию YADRO для собственных нужд, а не для целей перепродажи.

Приоритет — параметр Обращения, используемый для понимания важности и срочности Обращения. Приоритет Заявки выставляется на основании данных в Обращении и может быть в дальнейшем скорректирован сотрудниками Сервисной службы YADRO.

Программа поддержки — совокупность организационно-технических мероприятий, состоящих из консультаций и ремонтно-восстановительных работ, которые предоставляются согласно определенным условиям и срокам.

Программное обеспечение (ПО) — комплекс программ, обеспечивающих обработку или передачу данных, предназначенных для многократного использования и применения разными пользователями. По видам выполняемых функций программное обеспечение подразделяется на системное, прикладное и инструментальное:

- **Системное ПО** — программное обеспечение, решающее задачи системного характера — выделения и разделения ресурсов, доступа к устройствам, и обеспечивающее среды для разработки, запуска и выполнения других программ.
- **Прикладное ПО** — программное обеспечение, устанавливаемое поверх ОС, предназначенное для решения конкретных задач, рассчитанное на взаимодействие с пользователем.
- **Инструментальное ПО** — программное обеспечение, предназначенное для использования в ходе проектирования, разработки и сопровождения программ.

Программные продукты — Программное обеспечение, входящее в состав Продукции YADRO.

Продукция YADRO — оборудование и Программные продукты под товарным знаком YADRO.

Регламентно-профилактическое обслуживание — комплекс профилактических мероприятий, выполняющихся на основании нормативно-технической или эксплуатационной документации в объемах и в сроки, установленные данной документацией.

Сервисная служба YADRO — совокупность подразделений YADRO, обеспечивающая прием, регистрацию и контроль жизненного цикла Заявок; включает в себя несколько линий поддержки и сервисные склады.

Сервисный центр YADRO — офис авторизованного Сервисного партнера YADRO, на базе которого осуществляется ремонт Продукции YADRO в случае ее неисправности.

Сервисный партнер YADRO — организация, привлекаемая компанией YADRO для проведения сервисного обслуживания определенного типа Продукции YADRO.

Сервисный портал (Портал) — цифровой ресурс, расположенный по адресу: <https://service.yadro.com/>, на котором после регистрации Заказчик может создавать Обращения, отслеживать Заявки, знакомиться с документацией, скачивать файлы для обновления Микрокода и совершать другие доступные ему действия.

Соглашение об уровне предоставления услуг (SLA) — условия предоставления Технической поддержки, оформленные в виде приобретаемого сертификата на техническую поддержку или приложения к договору на техническую поддержку с YADRO, либо соответствующего раздела в договоре с YADRO. SLA описывает услуги, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон.

Спецификация — документ, являющийся приложением к универсальному передаточному документу (УПД) или договору, заключаемому с YADRO, содержащий наименование, количество и перечень находящейся на технической поддержке Продукции YADRO.

«СУПРИМ» — программное обеспечение для мониторинга и управления ИТ-оборудованием в центрах обработки данных, исключительное право на которое принадлежит YADRO, а также любая документация по его использованию.

Техническая поддержка — комплекс организационно-технических мероприятий, реализуемый Сервисной службой YADRO на основании Заявок и состоящий из консультаций ремонтно-восстановительных работ и иных мероприятий, установленных в Положении.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Техническая поддержка направлена на обеспечение работоспособности обслуживаемого Оборудования и Программных продуктов, а также в случае возникновения отказов восстановление их работоспособности.

ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Прием Обращений на техническую поддержку осуществляется:

1. По телефону 8-800-777-0611.
2. По электронной почте support@yadro.com.
3. Через Сервисный портал.

Прием Обращений производится в круглосуточном режиме, включая рабочие, выходные и праздничные дни. В случае открытия Обращения с наивысшим приоритетом Заказчик должен продублировать Обращение звонком на телефон 8-800-777-0611.

Обращения могут быть запросами на консультацию по вопросам настройки, инсталляции, базового администрирования, предоставления обновлений Микрокода или Программных продуктов, диагностики неисправности, проведения ремонтно-восстановительных работ по обслуживаемому Оборудованию и Программным продуктам.

Для регистрации Заявки в Обращении необходимо указать:

1. Название (модель) и серийный номер Продукции YADRO.
2. Адрес места установки Оборудования, включая почтовый индекс.
3. ФИО и координаты для связи представителя Заказчика, с которым будет вестись дальнейшее общение по Заявке.
4. Описание ситуации/неисправности/вопроса.
5. Приоритет Обращения.

Подтверждением факта регистрации Обращения является ответное письмо с номером зарегистрированной Заявки.

Приоритет Обращения определяется Заказчиком в соответствии со следующими принципами:

Приоритет	Описание
Приоритет 1 (Критический)	Потеря работоспособности Оборудования или Программного продукта, приводящая к остановке всего технологического или бизнес-процесса Пользователя.
Приоритет 2 (Высокий)	Потеря работоспособности одного из компонентов оборудования или Программного продукта, что не приводит к остановке всего технологического или бизнес-процесса, но при этом создается критическая ситуация, при которой потеря полной работоспособности Оборудования или Программного продукта может произойти в любой момент.
Приоритет 3 (Средний)	Неполадка Оборудования или Программного продукта является незначительной, и она не оказывает воздействие на работоспособность Оборудования и не ставит под угрозу остановку всего технологического или бизнес-процесса.

Приоритет	Описание
Приоритет 4 (Минимальный)	Требуется информация или консультации по возможностям Оборудования или Программных продуктов. Требуется внесение конфигурационных изменений в обслуживаемое Оборудование или Программные продукты в связи с отклонениями в функционировании Оборудования или Программного продукта, которые не приводят к снижению качества осуществления операционных бизнес-процессов Пользователя. Требуется проведение Регламентно-профилактического обслуживания.

Сервисная служба YADRO может самостоятельно изменить приоритет Обращения в следующих случаях:

1. Существование Обходного решения, снижающего критичность неисправности. В таком случае YADRO изменяет приоритет на соответствующий уровню критичности.
2. Приоритет Обращения установлен Заказчиком некорректно — YADRO изменяет приоритет на соответствующий уровню критичности.
3. Время реакции Заказчика на запрос информации/действий от YADRO превышает 50 % от регламентного Времени реакции / времени Восстановления — YADRO понижает приоритет на один уровень.

Заявки на Инцидент могут быть открыты с приоритетами 1, 2 и 3, все остальные типы Заявок могут быть открыты с приоритетом 4 (консультации, проактив, инсталляция).

YADRO обрабатывает персональные данные, полученные от Заказчика (его представителей) строго в соответствии с законодательством Российской Федерации и только с целью предоставления Технической поддержки в отношении Продукции YADRO. Обработка персональных данных представителей Заказчика в иных целях не осуществляется.

Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), деперсонализацию, блокирование, уничтожение персональных данных, выполняемые путем ведения баз данных автоматизированным, механическим, ручным способами.

По первому требованию Заказчика (его представителей) YADRO незамедлительно прекращает обработку персональных данных, а материальные и иные носители, содержащие такие персональные данные, гарантированно уничтожаются (за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ, конкретными договорами с конкретными Заказчиками).

При этом YADRO не обязано получать согласие представителей Заказчика на обработку их персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, такое согласие обязан получить Заказчик и предоставить его в YADRO по требованию в течение 3 дней с даты получения соответствующего требования. Конкретные положения об обработке персональных данных представителей Заказчика размещены YADRO на следующем информационном ресурсе: <https://sp.yadro.com/privacypolicy.pdf>.

ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

По результатам рассмотрения Заявки и проведенной диагностики YADRO направляет план действий, в котором могут быть указаны необходимые Запасные части для замены или предложения по обновлению Программных продуктов и перечень действий для решения Заявки. YADRO оповещает Заказчика об ожидаемом времени прибытия Запасных частей или предоставления обновлений Программных продуктов.

В случае если необходим выезд инженера YADRO, назначенный на выполнение работ по Заявке инженер свяжется с Заказчиком для уточнения времени визита. При выполнении работ на месте установки оборудования специалистами YADRO по завершении работ может составляться Акт выполненных работ по Заявке.

Заявка считается решенной и может быть закрыта YADRO, если устранены причины, вызвавшие необходимость открытия данной Заявки, а в случае необходимости предоставления исправлений Микрокода или Программных продуктов для устранения технической неисправности в работе или функционале Оборудования или Программных продуктов после предоставления информации об ожидаемом времени предоставления обновлений Микрокода или Программных продуктов, или по иным основаниям, предусмотренным настоящим Положением.

По окончании работ над Заявкой YADRO направляет Заказчику по электронной почте либо через Портал запрос на закрытие Заявки. В случае неполучения YADRO ответа на запрос о закрытии Заявки в течение 2 (двух) рабочих дней с даты направления запроса, YADRO имеет право закрыть Заявку без согласия Заказчика. В таком случае при несогласии с закрытием Заявки Заказчику необходимо открыть новое Обращение в Сервисную службу YADRO, указав в описании номер предыдущей Заявки.

ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ

В рамках работы в случае необходимости замены неисправных компонентов в Оборудовании по результатам диагностики YADRO предоставляет необходимые Запасные части для замены. Необходимые Запасные части предоставляются силами и за счет YADRO. Предоставляемые на замену Запасные части могут быть не новыми, но они будут исправны и по меньшей мере функционально эквивалентны изымаемым компонентам.

Доставка Запасных частей осуществляется YADRO по адресу установки Оборудования. Обеспечение приемки Запасной части по адресу расположения Оборудования и ее перемещение непосредственно к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

В зависимости от поломки и типа Запасной части ее установка может быть выполнена представителем Заказчика самостоятельно (CRU-запчасть), либо представителем YADRO (FRU-запчасть), о чем представитель YADRO проинформирует представителя Заказчика.

Замена Запасных частей категории FRU производится силами инженера YADRO по месту установки Оборудования. Обеспечение пропуска инженера YADRO к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика. YADRO обязуется оказать максимально возможное содействие Заказчику для заблаговременного оформления пропусков.

При проведении работ по замене Запасной части инженером Заказчика, Заказчик должен проверить комплектность, и использовать упаковку поставленных Запасных частей для возврата неисправных компонентов в соответствии с Инструкцией, находящейся на/в упаковке предоставленной Запасной части.

Все неисправные, замененные в результате ремонта компоненты являются собственностью YADRO и подлежат обязательному возврату в YADRO. Заказчик должен отправить (возвратить) в YADRO замененные в результате ремонта компоненты в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после доставки исправной Запасной части на замену. Возврат замененных в результате ремонта неисправных компонентов осуществляется за счет YADRO. В случае если неисправный компонент не возвращается в указанные сроки, Заказчик оплачивает стоимость поставленной запасной части по розничной цене.

При замене накопителей информации (жесткие диски, устройства флэш-памяти и т. д.) Заказчик самостоятельно организует гарантированное уничтожение информации с неисправных накопителей информации в срок, не превышающий 15 календарных дней с момента проведения работ. О готовности передать неисправные накопители информации представитель Заказчика уведомляет YADRO по электронной почте в рамках переписки по данной Заявке. Данное требование не действует в случае приобретения опции невозврата накопителей информации к Программе поддержки.

Заказчик гарантирует, что все замененные компоненты Оборудования будут подготовлены к отправке в адрес Сервисной службы YADRO в том состоянии и в той комплектации, как и до снятия с Оборудования.

В случае когда Заказчик самостоятельно провел диагностику, определил план работ по восстановлению работоспособности и запросил от YADRO необходимые Запасные части или обновления Программных продуктов, YADRO запросит диагностическую информацию и проведет верификацию плана действий перед подтверждением работ и отправкой Запасных частей на замену.

На установленные Запасные части (CRU и FRU) распространяются условия и уровень обслуживания аналогичные тем, которые распространяются на Оборудование, в которое эти запасные части устанавливаются. Окончание срока Технической поддержки на такие Запасные части совпадает с датой окончания срока Технической поддержки Оборудования.

ДАТА НАЧАЛА И ПЕРИОД ПОДДЕРЖКИ

Датой начала предоставления Технической поддержки является:

1. Дата отгрузки Оборудования от YADRO (дата товарной накладной или УПД) — для Оборудования, подлежащего установке силами Заказчика.
2. Дата завершения Сервисной службой YADRO процедуры инсталляции Оборудования, но не позднее чем через 50 дней после отгрузки Оборудования от YADRO (дата товарной накладной или УПД) — для Оборудования, подлежащего инсталляции силами инженера Сервисной службы YADRO.

На Комплекты модернизации YADRO Тип1 распространяются условия технической поддержки аналогичные тем, которые действуют на Оборудование, для которого эти комплекты предназначены и в которое они установлены. В момент установки Комплекта модернизации YADRO Тип1 в Оборудование данное Оборудование должно находиться на действующей технической поддержке.

На Комплекты модернизации Тип2 распространяются только условия Положения о гарантии.

Упаковка Оборудования и Комплектов модернизации Тип1, подлежащих инсталляции силами инженеров Сервисной службы YADRO, имеет соответствующую маркировку, которая содержит контактную информацию для организации установки. Вскрытие упаковки Оборудования и Комплектов модернизации Тип1, устанавливаемых силами YADRO, необходимо производить только в присутствии представителя YADRO. В противном случае возможен отказ в установке в соответствии с условиями настоящего Положения.

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка Оборудования включает:

1. Удаленные консультации по вопросам настройки, диагностики неисправностей, проведения восстановительных работ в отношении Оборудования.
2. Выработку и применение техническими специалистами YADRO плана действий по устранению источника сбоя или иного нарушения работы Оборудования с целью Восстановления (путем устранения причины или внедрения Обходного решения).
3. Предоставление запасных частей, если план действий предусматривает замену неисправных компонентов Оборудования.
4. Выезды технических специалистов YADRO на место установки оборудования для осуществления ремонта или других действий, необходимых для устранения причин Обращения, если YADRO признает это целесообразным.
5. Предоставление обновлений Микрокода³ (при условии их доступности).

Обработка Заявок по Оборудованию осуществляется в соответствии с приобретенной Программой поддержки. Целевые значения временных параметров обработки Заявок определяются условиями приобретенной Программы поддержки.

³ Обновления Микрокода третьих лиц предоставляются, если это предусматривает план действий по результатам диагностики при наличии правовой и технической возможности у YADRO предоставлять такие обновления.

Техническая поддержка Программных продуктов включает:

1. Предоставление обновлений⁴ (при условии их доступности).
2. Удаленную поддержку по:
 - 2.1. проблемам в работе поддерживаемых Программных продуктов, включая анализ диагностической информации с целью определения источника проблемы, а для известных дефектов — предоставление информации по доступным способам коррекции и исправлениям поддерживаемых Программных продуктов;
 - 2.2. вопросам по установке, использованию и конфигурированию;
 - 2.3. вопросам по документации по обслуживаемым Программным продуктам.

В рамках технической поддержки по настоящему Положению YADRO предоставляет Пользователю право использования «СУПРИМ» в соответствии с Лицензионным соглашением в отношении программного обеспечения «СУПРИМ», размещенным на сервисном портале YADRO по адресу: <https://service.yadro.com/> либо появляющимся при первоначальном запуске «СУПРИМ» на экране компьютера Пользователя.

Обработка Заявок по Программным продуктам осуществляется в соответствии с приобретенной Программой поддержки, однако, обслуживание Программных продуктов (за исключением Заявок с приоритетом 1) осуществляется YADRO в режиме 9x5 с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных, нерабочих и официальных праздничных дней.

Время реакции для Заявок по Программным продуктам с приоритетом 1 определяется в соответствии со временем реакции в рамках приобретенной Программы поддержки.

В случае, если для решения Заявки требуется разработка обновлений или новых версий Программных продуктов, Заявка закрывается YADRO в одностороннем порядке без применения к YADRO какой-либо ответственности за нарушение SLA, в том числе без возмещения Заказчику каких-либо убытков.

В Техническую поддержку Программных продуктов не входит:

1. Поддержка Прикладного ПО.
2. Помощь в проектировании и разработке Прикладного ПО.
3. Помощь при использовании Заказчиком Программных продуктов в иных операционных средах помимо рекомендованных производителем данных Программных продуктов.

Ответственность Заказчика:

1. Предоставить YADRO для оказания Технической поддержки доступ к Оборудованию и Программным продуктам на месте установки Оборудования, а также удаленный доступ к Оборудованию (если применимо), и обеспечить отключение/подключение Оборудования к электропитанию.
2. Назначить ответственного представителя, в обязанности которого входит:
 - a. Обеспечивать взаимодействие между специалистами YADRO и всеми задействованными подразделениями Пользователя/Партнера, включая службу безопасности, административно-хозяйственные службы.
 - b. Назначать соответствующий персонал для координации Технической поддержки.

⁴ Обновления Программных продуктов третьих лиц предоставляются, если это предусматривает план действий по результатам диагностики при наличии правовой и технической возможности у YADRO предоставлять такие обновления.

- с. Находить и предоставлять информацию, данные и решения, необходимые для предоставления Технической поддержки.
 - д. Информировать YADRO обо всех правилах обеспечения безопасности и противопожарной защиты, действующих на объектах Пользователя, где будет предоставляться Техническая поддержка. При необходимости привлекать подразделения, ответственные за защиту данных на Оборудовании.
 - е. Предоставлять YADRO информацию о проводимых изменениях в инфраструктуре, в которой эксплуатируется Оборудование.
3. Заказчик обязан уведомлять YADRO обо всех изменениях конфигурации поддерживаемого Оборудования в течение одного месяца после осуществления таких изменений; а также обеспечить, чтобы все коды доступа, предоставляемые Заказчику YADRO, использовались только авторизованным персоналом Заказчика и исключительно для Оборудования и Программных продуктов, находящихся на действующей Технической поддержке.
4. В случае получения от YADRO Заявки для проведения работ по Сервисной кампании Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения такой Заявки обязан предоставить ответ с согласием на проведение указанных в Заявке работ или с отказом от проведения работ. В случае отказа Заказчика от выполнения данных работ или отсутствия ответа в указанный срок Заявка по Сервисной Кампании будет закрыта, а вся ответственность при наступлении риска неработоспособности Оборудования YADRO ляжет на Заказчика.

Ограничения оказания Технической поддержки:

1. Программное обеспечение третьих лиц, включенное в состав Оборудования, используется на условиях «как есть», YADRO не гарантирует, что программное обеспечение третьих лиц не содержит ошибок, а также не несёт ответственность за прямые или косвенные убытки (ущерб), включая, но не ограничиваясь: упущенную выгоду, имущественные потери, потерю конфиденциальной информации, возникшие у Заказчика в результате применения программного обеспечения третьих лиц, в том числе из-за возможных ошибок или опечаток в них. YADRO не гарантирует предоставление обновлений и поддержки программного обеспечения третьих лиц, включенного в состав Оборудования и/или используемого Пользователем. Обновления и поддержка программного обеспечения третьих лиц, включенного в состав Оборудования, могут быть предоставлены при наличии такой возможности у YADRO.
2. YADRO не несет ответственности за:
 - а) Функциональность и качество работы программного обеспечения третьих лиц, включенного в состав Оборудования;
 - б) Неисправности или повреждения, вызванные неправильным использованием Оборудования, не согласованной и не одобренной YADRO установкой обновлений Программных продуктов или установкой новых версий Программных продуктов, несчастным случаем, модификацией Оборудования, эксплуатацией в неподходящей физической или операционной среде или в операционной среде, отличной от указанной в документации на Оборудование, либо неправильно произведенным третьей стороной обслуживанием.
 - в) Работу Оборудования при несоблюдении инструкций, предоставленных Сервисной Службой YADRO.
 - г) Совместимость Оборудования с оборудованием и ПО третьих лиц в случае:
 - использования Партнером/Пользователем какого-либо оборудования, программного обеспечения или компонентов, не поддерживаемых YADRO;
 - установки Партнером/Пользователем компонентов, не одобренных и/или не согласованных с YADRO для использования в конкретной модели Оборудования.

Если Пользователь/Партнер самостоятельно произведет изменение конфигурации Оборудования (установит дополнительный компонент, не поддерживаемый, не одобренный или не сертифицированный YADRO), то в случае обращения в Сервисную службу YADRO с запросом на диагностику Оборудования, в которое установлен такой компонент, инженер Сервисной службы YADRO запросит диагностическую информацию, по результатам анализа которой может попросить удалить из конфигурации такой дополнительный компонент, установленный Пользователем/Партнером, и предоставить обновленную диагностическую информацию, после чего продолжит работу с Заявкой. Демонтаж таких дополнительных компонентов, не поддерживаемых, не одобренных или не сертифицированных YADRO, производится Пользователем/Партнером самостоятельно.

3. Услуги Технической поддержки не включают в себя устранение неисправностей и/или решения пограничных проблем, возникших в результате:
 - Использования Партнером/Пользователем какого-либо оборудования, программного обеспечения или компонентов, не поддерживаемых YADRO.
 - Установки Партнером/Пользователем компонентов, не сертифицированных YADRO для использования в конкретной модели Оборудования.
4. Услуги Технической поддержки подлежат оказанию в отношении Оборудования, которое использовалось с соблюдением условий эксплуатации, не содержит следов несанкционированного вскрытия (ремонта) и не имеет механических повреждений, дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки или хранения. Техническая поддержка не оказывается при снятии или замене идентификационных этикеток на Оборудовании или его компонентах. На аксессуары (например, соединительные сигнальные кабели/патч-корды, заглушки), расходные элементы и материалы YADRO (например, сменные элементы питания и картриджи ленточных библиотек), конструктивные компоненты (например, каркасы и крышки), а также компоненты под товарным знаком YADRO, приобретенные у авторизованного продавца YADRO, распространяются только условия Положения о гарантии, если явным образом не оговорено иное.
5. Предоставляя обновление Программных продуктов и микрокода третьих лиц, YADRO не предоставляет никаких дополнительных гарантий в отношении Программных продуктов, микрокода, Оборудования и его производительности. Предоставляя обновление Программных продуктов и/или микрокода третьих лиц, YADRO не гарантирует решение неисправностей, указанных в Заявке. Если неисправность повторилась или не была устранена путем обновления Программных продуктов и/или микрокода, YADRO вправе согласовать с Заказчиком дальнейшие действия по устранению неисправностей. В случае не достижения такого согласования YADRO вправе закрыть Заявку по причине отсутствия иного технологического решения, при этом YADRO не будет считаться нарушившим свои обязательства по оказанию Технической поддержки по настоящему Положению.

6. В случае если неисправность в Оборудовании возникла по причине неавторизованного обновления Программных продуктов, изменения конфигурации Оборудования до неподдерживаемой YADRO или применения компонентов, не являющихся оригинальными или не являющихся одобренными YADRO (не сертифицированными YADRO для установки в Оборудование), YADRO оставляет за собой право отказать в замене и обслуживании таких компонентов и ограничить Техническую поддержку исключительно услугами удаленного консультирования по вопросам настройки, диагностики неисправности, проведения восстановительных работ в отношении такого Оборудования до момента приведения конфигурации Оборудования и/или Программных продуктов в поддерживаемое состояние. В таком случае в период с даты направления Обращения о выявлении неисправности в таком Оборудовании до момента приведения конфигурации Оборудования и/или Программных продуктов в поддерживаемое состояние в отношении такого Оборудования не применяются установленные временные показатели оказания услуг по Технической поддержке.
7. В случае получения Заявки и выявления YADRO неработоспособности Оборудования и/или Программного продукта, возникшей из-за отказа Заказчика/Пользователя от работ по Заявке по Сервисной кампании YADRO, в отношении такого Оборудования и/или Программного продукта не применяются временные показатели оказания услуг по Технической поддержке, до момента восстановления работоспособности Оборудования, при этом YADRO не несет ответственности за нарушение временных показателей.
8. В случае получения Заявки и выявления YADRO неработоспособности Оборудования и/или Программного продукта, возникшей из-за некорректной замены Заказчиком/Пользователем CRU запчасти либо использования Заказчиком/Пользователем неоригинальных запасных частей, в отношении такого Оборудования и/или Программного продукта не применяются временные показатели оказания услуг по Технической поддержке до момента восстановления работоспособности Оборудования, при этом YADRO не несет ответственности за нарушение временных показателей.
9. YADRO вправе отказать в оказании Технической поддержки, если перед проведением инсталляции Оборудования, Комплектов модернизации Тип1 силами YADRO специалист YADRO обнаружил дефекты упаковки Оборудования, Комплектов модернизации Тип1 и/или внешние повреждения самого Оборудования, Комплектов модернизации Тип1. В случае обнаружения сработавших датчиков удара на упаковке, сильного замятия, нарушения целостности и намокания упаковки Оборудования, Комплектов модернизации Тип1, а также внешних повреждений Оборудования, Комплектов модернизации Тип1 специалистом YADRO составляется Акт осмотра и фото/видео-фиксация выявленных обстоятельств, препятствующих оказанию Технической поддержки. После заполнения Акта осмотра, такой Акт будет предложен к подписанию представителю Пользователя. В случае немотивированного отказа от подписания Акта осмотра представителем Пользователя/Партнера, либо в его отсутствие на месте установки Оборудования, специалист YADRO вправе подписать Акт осмотра в одностороннем порядке и направить его скан-копию контактному лицу Заказчика по электронной почте или через Сервисный портал. Акт осмотра имеет обязательную юридическую силу и может являться основанием/доказательством для отказа в оказании Технической поддержки. О своем решении по вопросу оказания Технической поддержки и проведения инсталляции YADRO сообщает контактному лицу Заказчика по электронной почте или через Сервисный портал. В случае принятия решения об отказе в оказании Технической поддержки, YADRO вправе закрыть Заявку в одностороннем порядке с указанием причины отказа, при этом YADRO не будет считаться нарушившим свои обязательства по оказанию Технической поддержки по настоящему Положению.
10. YADRO не гарантирует соблюдение того же уровня обслуживания в рамках приобретенной Программы поддержки в случае изменения первоначального адреса установки Оборудования. При смене адреса установки Оборудования Заказчик обязан уведомить YADRO о новом адресе установки Оборудования.

11. В случае, если Заявка не может быть решена удаленно или отправкой Запасной части и требуется проведение работ на Оборудовании сертифицированным инженером, выезд на такие работы для зоны сервисного обслуживания «Территория R» осуществляется не далее 100 км от ближайшего Сервисного центра YADRO. Если Оборудование YADRO установлено далее 100 км от ближайшего Сервисного центра YADRO, то доставка Оборудования до ближайшего Сервисного центра YADRO должна быть осуществлена Заказчиком самостоятельно и за собственный счет.
12. YADRO не несет ответственности за расходы, связанные с обращением в Сервисную службу YADRO.
13. YADRO не несет ответственности за конфиденциальную, служебную или личную информацию, содержащуюся в любой части Оборудования или в Оборудовании целиком, которое Заказчик по какой-либо причине возвращает YADRO.
14. При оказании Технической поддержки Оборудования и Программных продуктов в пределах, допустимых применимым правом, исключается какая-либо ответственность YADRO за ущерб, включая ответственность за упущенную выгоду, косвенные убытки, убытки, связанные с потерей данных, несовместимостью с каким-либо иным программным обеспечением, возникшие вследствие или в связи с оказанием таких услуг. Ответственность YADRO ограничена реальным ущербом Партнера/Пользователя, но в любом случае не может превышать 100 000 рублей.

ПРОГРАММЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

В рамках Положения YADRO предоставляет три Программы Технической поддержки, различающиеся набором услуг и параметрами предоставления⁵.

«БАЗОВАЯ»

Параметры предоставления Технической поддержки — Программа поддержки «Базовая»:

1. Обработка и регистрация Заявок: предоставляется в режиме 9x5 в рабочее время с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных и официальных праздничных дней.
2. Техническая Поддержка Оборудования — обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 9x5 в рабочее время с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных и официальных праздничных дней.
3. Обслуживание на месте установки Оборудования (если YADRO признает целесообразность такого выезда) производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания YADRO.
4. Срок поставки Запасных частей не более 60 календарных дней с момента принятия решения о замене неисправного компонента.

⁵ Фиксированные сроки устранения неисправности, предусмотренные соответствующей Программой поддержки / опцией не распространяются на Оборудование в период проведения пусконаладочных работ. В случае выявления каких-либо технических недочетов на стадии проведения инсталляции, не связанных с физическим повреждением Оборудования, Сервисная служба YADRO приложит максимальные усилия для скорейшего восстановления работоспособности Оборудования.

5. Целевое время реакции в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции
1	9x5	Не более 4 часов
2		Не более 6 часов
3		Не более 8 часов
4		Не более 16 часов

«ОПТИМАЛЬНАЯ»

Параметры предоставления Технической поддержки — Программа поддержки «Оптимальная»:

1. Обработка и регистрация Заявок: предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и официальные праздничные дни.
2. Удаленный мониторинг работоспособности Оборудования в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни (если функция мониторинга предусмотрена для данного типа Оборудования, а также при условии предоставления доступа).
3. Техническая поддержка Оборудования — обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 24x7.
4. Обслуживание на месте установки Оборудования (если YADRO признает целесообразность такого выезда) производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания YADRO.
5. Планируемое время прибытия инженера YADRO для замены FRU запчастей, а также CRU запчастей, если применима опция замены CRU запчастей силами инженера YADRO – в течение 48 часов после подтверждения прибытия запчасти на место расположения Оборудования для Территории 1⁶.
6. Срок поставки запчастей не более 45 календарных дней с момента принятия решения о замене неисправного компонента (если иное не предусмотрено опциями Программы поддержки, приобретаемыми дополнительно).

⁶ В случае, если место установки Оборудования находится за пределами Территории 1, указанное время прибытия не включает время проезда инженера YADRO к месту установки Оборудования.

7. Целевое время реакции в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции
1	24x7	Не более 2 часов ⁷
2		Не более 4 часов
3		Не более 6 часов
4		Не более 24 часов

8. Установка критически важных по мнению YADRO обновлений Микрокода и ОС (за исключением ОС для серверов стандартной архитектуры x86) производится YADRO по согласованному с Заказчиком плану с использованием удаленного доступа к Оборудованию в режиме 24x7. При отсутствии возможности у Заказчика организовать выполнение работ по обновлению с использованием удаленного доступа YADRO может провести работы по месту установки Оборудования. Стоимость выезда оплачивается Заказчиком дополнительно.

9. Проведение профилактических⁸ мероприятий по запросу Заказчика не чаще 2 раз в год для каждой единицы Оборудования, включающих в себя упреждающий анализ версий Микрокодов и ОС, анализ работоспособности Оборудования и выработку рекомендаций по устранению выявленных рисков. Профилактические мероприятия проводятся удаленно, если иное не согласовано с YADRO. По результатам проведенных профилактических мероприятий YADRO предоставляет краткий отчет с перечнем обследованного за отчетный период Оборудования, выявленных рисков и проведенных или запланированных мероприятий по устранению/минимизации выявленных рисков.

10. Предоставление отчетности по зарегистрированным Заявкам за требуемый период времени по форме YADRO не более 2 раз в год по запросу Заказчика: отчет по зарегистрированным Заявкам содержит информацию о зарегистрированных Заявках Заказчика/Пользователя/Партнера по вопросам обслуживания Оборудования с указанием следующих параметров: номер Заявки, дата регистрации, статус Заявки, Оборудование, причина обращения, Время решения, краткое описание примененного решения. В случае если на момент составления отчета Заявка не была закрыта, в отчете предоставляется текущий статус Заявки и последний комментарий по ней. Предоставление отчетов осуществляется посредством электронной почты или путем размещения на Сервисном портале по выбору YADRO.

11. Подключение дежурного менеджера YADRO для эскалации Инцидентов с приоритетом 1 и 2.

⁷ Время реакции для сетевого Оборудования YADRO KORNFIELD составляет не более 30 минут.

⁸ Профилактические мероприятия для серверов стандартной архитектуры x86 представляют собой периодическую рассылку информационных бюллетеней, остальные работы, перечисленные в пункте, не выполняются.

«РАСШИРЕННАЯ»

Параметры предоставления Технической поддержки — Программа поддержки «Расширенная»:

1. Обработка и регистрация Заявок: предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и официальные праздничные дни.
2. Удаленный мониторинг работоспособности оборудования в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни (если функция мониторинга предусмотрена для данного типа оборудования, а также при условии предоставления доступа).
3. Техническая поддержка оборудования — обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 24x7.
4. Обслуживание на месте установки оборудования (если YADRO признает целесообразность такого выезда) производится в рамках указанной Зоны сервисного обслуживания YADRO.
5. Планируемое время прибытия инженера YADRO для замены FRU запчастей, а также CRU запчастей, если применима опция замены CRU запчастей силами инженера YADRO – в течение 24 часов после подтверждения прибытия запчасти на место нахождения Оборудования для Территории 1⁹.
6. Срок поставки запчастей не более 30 календарных дней с момента принятия решения о замене неисправного компонента (если иное не предусмотрено опциями Программы поддержки, приобретаемыми дополнительно).
7. Целевое время реакции в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции
1	24x7	Не более 1 часа ¹⁰
2		Не более 2 часов
3		Не более 4 часов
4		Не более 24 часов

8. По мере выхода обновлений Микрокода и ОС, но не реже 1 раза в квартал YADRO предоставляет персонализированные уведомления о вышедших обновлениях и необходимости плановой установки этих обновлений на Оборудование.
9. Установка обновлений Микрокода и ОС (за исключением ОС для серверов стандартной архитектуры x86) производится YADRO в плановом порядке с использованием удаленного доступа к Оборудованию в режиме 24x7. При отсутствии возможности у Пользователя организовать выполнение работ по обновлению с использованием удаленного доступа, работы проводятся YADRO по месту установки Оборудования.

⁹ В случае, если место установки Оборудования находится за пределами Территории 1, указанное время прибытия не включает время проезда инженера YADRO к месту установки Оборудования.

¹⁰ Время реакции для сетевого Оборудования YADRO KORNFIELD составляет не более 30 минут.

10. Проведение профилактических¹¹ мероприятий на ежеквартальной основе для каждой единицы Оборудования, включающих в себя упреждающий анализ версий Микрокодов и ОС, анализ работоспособности Оборудования и выработку рекомендаций по устранению выявленных рисков. Профилактические мероприятия могут проводиться YADRO как удаленно, так и с выездом представителя YADRO на место установки Оборудования. По результатам проведенных профилактических мероприятий YADRO на ежеквартальной основе направляет краткий отчет с перечнем обследованного за отчетный период Оборудования, выявленных рисков и проведенных или запланированных мероприятий по устранению/минимизации выявленных рисков.
11. Предоставление отчетности по зарегистрированным Заявкам за прошедший отчетный период (календарный квартал). Отчет предоставляется в электронном виде по форме YADRO не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом. Отчет по зарегистрированным Заявкам содержит информацию о зарегистрированных Заявках по вопросам обслуживания Оборудования с указанием следующих параметров: номер Заявки, дата регистрации, статус Заявки, Оборудование, причина обращения, Время решения, краткое описание примененного решения. В случае если на момент составления отчета Заявка не была закрыта, в отчете предоставляется текущий статус Заявки и последний комментарий по ней. Передача отчетов осуществляется посредством электронной почты.
12. По результатам проведенных восстановительных работ по Заявке на Инцидент с приоритетом 1 YADRO может предоставить отчет по анализу корневой причины Инцидента и подготовить рекомендации по минимизации риска повторения событий. Отчет предоставляется при наличии технической возможности YADRO установить корневую причину Инцидента и полной диагностической информации, собранной в момент Инцидента. Отчет предоставляется по форме YADRO.
13. Все отчеты предоставляются YADRO в электронном виде посредством отправки на электронную почту уполномоченного представителя Заказчика.
14. Закрепление за Заказчиком Выделенного сервисного менеджера.
15. Подключение Выделенного сервисного менеджера или дежурного менеджера Сервисной службы YADRO при необходимости проведения эскалации для Заявок с приоритетом 1 и 2.

¹¹ Профилактические мероприятия для серверов стандартной архитектуры x86 представляют собой периодическую рассылку информационных бюллетеней, остальные работы, перечисленные в пункте, не выполняются.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ К ПРОГРАММАМ ПОДДЕРЖКИ

ОПЦИЯ НЕВОЗВРАТА НАКОПИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, Заказчик имеет возможность не возвращать YADRO неисправные накопители информации (диски) после замены.

ОПЦИЯ ВЫЕЗДА ИНЖЕНЕРА СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ YADRO ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ЗАМЕНЕ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ КАТЕГОРИИ CRU ПО МЕСТУ УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ

YADRO производит необходимую замену рекомендованных по результатам диагностики запчастей категории CRU силами своих представителей по месту установки Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации.

ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ОТПРАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO отправит Заказчику из доступных на складе YADRO необходимые для ремонта Запасные части в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в применимой позиции Спецификации для соответствующих единиц Оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по фиксированному времени отправки Запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене неисправного компонента до момента отправки Запасной части (передачи Запасной части логистической компании).

Доставка Запасной части осуществляется YADRO по адресу установки Оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки Запасной части по адресу установки Оборудования и ее перемещение непосредственно к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

Фиксированное время отправки в течение **следующего рабочего дня (NBD)** осуществляется для Заявок, по которым Сервисная служба YADRO приняла решение о замене не позднее 16:00 по московскому времени. Для Заявок, по которым решение о замене принято в 16:00 и позднее, время отправки увеличивается на 1 (один) рабочий день.

Данная опция не регламентирует наличие выделенного под Заказчика резерва запасных частей.

ОПЦИЯ ГАРАНТИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ОТПРАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO отправит Заказчику со склада YADRO необходимые для ремонта Запасные части в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в применимой позиции Спецификации для соответствующих единиц Оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по гарантированному времени отправки Запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене неисправного компонента до момента отправки Запасной части (передачи Запасной части логистической компании).

Доставка Запасной части осуществляется YADRO по адресу установки Оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки Запасной части по адресу установки Оборудования и ее перемещение непосредственно к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция, YADRO обеспечит на своем складе наличие достаточного количества Запасных частей для выполнения Заявок на Инцидент с Приоритетами 1 и 2 в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в соответствующей позиции Спецификации.

ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO доставит Заказчику из доступных на складе YADRO необходимые для ремонта Запасные части в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в применимой позиции Спецификации для соответствующих единиц Оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по фиксированному времени доставки запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене неисправного компонента до момента доставки Запасной части по адресу установки Оборудования.

Доставка Запасной части осуществляется YADRO по адресу установки Оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки Запасной части по адресу установки Оборудования и ее перемещение непосредственно к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

Фиксированное время доставки в течение **следующего рабочего дня (NBD)** осуществляется для Заявок, по которым Сервисная служба YADRO приняла решение о замене не позднее 16:00 по московскому времени. Для Заявок, по которым решение о замене принято в 16:00 и позднее, время доставки увеличивается на 1 (один) рабочий день.

Данная опция не регламентирует наличие выделенного под Заказчика резерва Запасных частей.

ОПЦИЯ ГАРАНТИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ДОСТАВКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO доставит Заказчику необходимые для ремонта Запасные части в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в применимой позиции Спецификации для соответствующих единиц Оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по гарантированному времени доставки Запасной части, исчисляется с момента принятия решения о замене неисправного компонента до момента доставки Запасной части по адресу установки Оборудования.

Доставка Запасной части осуществляется YADRO по адресу установки Оборудования, если не оговорено иное. Обеспечение приемки Запасной части по адресу установки Оборудования и ее перемещение непосредственно к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция, YADRO обеспечит на своем складе наличие достаточного количества запасных частей для выполнения Заявок на Инцидент с приоритетами 1 и 2 в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в соответствующей позиции Спецификации.

ОПЦИЯ ЧЕТЫРЕХЧАСОВОГО ПРИБЫТИЯ НА ПЛОЩАДКУ ЗАКАЗЧИКА ИНЖЕНЕРА YADRO ВМЕСТЕ С ДЕТАЛЬЮ

YADRO в случае критического сбоя, оказывающего существенное воздействие на работоспособность Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, и выполнение таким Оборудованием своих основных функций, в течение 4 (четырёх) часов с момента принятия решения о замене неисправного компонента обеспечит присутствие инженера YADRO и доставку со склада YADRO Запасной части (в случае ее наличия) для такого Оборудования.

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по данной опции, исчисляется с момента принятия решения о выезде инженера для замены неисправного компонента до момента прибытия инженера YADRO и доставки Запасной части по адресу установки Оборудования.

Данная опция не регламентирует наличие выделенного под Заказчика резерва ЗИП.

ОПЦИЯ ПО РЕЗЕРВИРОВАНИЮ КРИТИЧНЫХ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ НА ЛОКАЛЬНОМ СКЛАДЕ YADRO

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO обеспечит на своем локальном складе наличие запасных частей, критичных для данного типа Оборудования. Перечень критичных запасных частей формируется исходя из рекомендаций Сервисной Службой YADRO.

ОПЦИЯ ФИКСИРОВАННОГО ВРЕМЕНИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ (ФТ)

В отношении Оборудования, для которого приобретена данная опция в соответствии с применимой позицией Спецификации, YADRO восстановит работоспособность Оборудования по Заявкам на Инцидент в течение целевого временного параметра, указанного в сертификате или в применимой позиции Спецификации, в зависимости от приоритета:

Приоритет	Время восстановления
1	В соответствии с применимой позицией в Спецификации
2	В соответствии с применимой позицией в Спецификации
3	В течение 240 часов

Период времени, отведенный для исполнения обязательств YADRO по фиксированному времени восстановления Оборудования, рассчитывается с момента регистрации Заявки на Инцидент. Значение целевого временного параметра фиксированного времени восстановления обозначается в часах и маркируется символами «ФТ» в сертификате или в применимой позиции Спецификации.

Если восстановление работоспособности Оборудования предполагает замену неисправного компонента на Запасную часть категории CRU, то YADRO по согласованию с Заказчиком либо доставит Запасную часть CRU Заказчику для самостоятельной замены, либо заменит неисправный компонент на Запасную часть CRU своими силами.

Особые условия: в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты начала Технической поддержки YADRO проводит подготовку к предоставлению услуги фиксированного времени восстановления. В течение данного периода подготовки YADRO предпримет необходимые/соизмеримые меры по исполнению взятых обязательств по фиксированному времени восстановления Оборудования, при этом ответственность за возможные нарушения сроков фиксированного времени восстановления не применяется к YADRO.

Исключения из опции фиксированного времени восстановления:

1. Сбои, вызванные ошибками в системном администрировании, командами или передачей файлов, осуществляемыми представителями Заказчика.
2. Сбои в результате выполнения работ по запросу Заказчика или других действий, выполненных под управлением Заказчика.
3. Ситуации, когда после выполнения YADRO действий по восстановлению неисправного Оборудования функционирование Оборудования без признаков ситуации, вызвавшей инцидент, не достигнуто, и причиной этого является идентифицированная YADRO проблема в Микрокоде или Программных продуктах.
4. Сбои, причиной которых является программное обеспечение, которое не входит в перечень обслуживаемых Программных продуктов в соответствии с применимой позицией Спецификации.
5. Сбои, произошедшие по причине несовместимости аппаратной и программной части Оборудования.
6. Несвоевременное обновление версий Микрокодов и Программных продуктов до последних рекомендованных YADRO версий.
7. Недоступность или несвоевременный ответ контактного лица со стороны Заказчика при Инцидентах, требующих участия Заказчика для идентификации источника и/или разрешения проблемы, в том числе невыполнение Заказчиком обязательств, являющихся предварительным условием для предоставления Технической поддержки.
8. Источники бесперебойного электропитания (UPS) исключены из объема услуг по фиксированному времени восстановления.
9. Действие факторов, неподвластных YADRO, таких как атаки, направленные на отказ Оборудования; природные бедствия и воздействие окружающей среды; изменения, являющиеся следствием действий государственных, политических или иных регулирующих учреждений, или судебных постановлений, забастовок или трудовых споров, актов гражданского неповиновения, военных действий, ограниченный доступ к неисправному Оборудованию, а также иные форс-мажорные обстоятельства освобождают YADRO от обязательств по предоставлению услуги с фиксированным временем восстановления.
10. Сбои, произошедшие по причине отсутствия необходимого Микрокода, Программного продукта, программного обеспечения и/ (или) их обновлений.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КОМПЛЕКТОВ МОДЕРНИЗАЦИИ ТИП 1

На Комплекты модернизации YADRO Тип 1, поставляемые для Продукции YADRO, имеющие в составе применимую позицию Спецификации, распространяется действие настоящего Положения. На комплекты модернизации YADRO Тип 1 распространяются условия Технической поддержки аналогичные тем, которые действуют на Продукцию YADRO, для которой они предназначены. В момент установки Комплекта модернизации YADRO Тип 1 в Оборудование YADRO данное Оборудование должно находиться на активной Технической поддержке. В случае, если Комплект модернизации YADRO Тип 1 устанавливается в Оборудование YADRO, не находящееся на активной Технической поддержке, YADRO снимает с себя любые обязательства по доступности обновлений Микрокода, совместимости и работоспособности Комплекта модернизации YADRO Тип 1 и Оборудования, в которое данный Комплект модернизации YADRO Тип 1 установлен.

Срок действия сертификата на техническую поддержку для Комплекта модернизации Тип 1 соответствует дате окончания текущей поддержки для материнской системы (Продукции YADRO, в которую установлен Комплект модернизации Тип 1).

ПРОГРАММЫ ИНСТАЛЛЯЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ

В зависимости от типа Продукции YADRO установка может быть выполнена силами инженеров Заказчика или в обязательном порядке проводится специалистами YADRO. Условия базовой установки Оборудования приведены в Положении о гарантии. Условия установки настоящего Положения дополняют условия Положения о гарантии. Наличие сертификата на инсталляцию в соответствии с применимой позицией Спецификации предоставляет Заказчику право обратиться за услугой по установке Продукции YADRO в Сервисную службу YADRO.

Сертификат на инсталляцию действителен в течение 6 (шести) месяцев с даты первичных документов (товарной накладной или УПД). Если в указанный срок Заказчик не воспользовался правом запросить оказание услуг по стандартной инсталляции, то денежные средства, полученные YADRO за такую дополнительную опцию, не возвращаются.

Для оформления заявки на инсталляцию Продукции YADRO необходимо не менее чем за 7 (семь) календарных дней связаться с Сервисной службой YADRO по контактам, указанным в разделе [ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ](#), либо по адресу электронной почты: installations@yadro.com.

В запросе на инсталляцию необходимо указать:

1. Название (модель) и серийный номер Продукции YADRO.
2. Адрес места установки Оборудования, включая почтовый индекс.
3. Наименование организации Пользователя.
4. ФИО и координаты для связи представителя Заказчика, с которым будет вестись дальнейшее общение по заявке.
5. Готовность площадки к инсталляционным работам.

Перед началом инсталляции специалисты YADRO запросят необходимую информацию о готовности площадки для установки Оборудования и, в случае расширенной инсталляции, согласуют технические параметры настройки и подключения к инфраструктуре Пользователя, отправив Заказчику по электронной почте опросный лист для заполнения.

В случае необходимости оформления дополнительных пропусков на специалистов YADRO для проведения работ по инсталляции Оборудования на площадке Пользователя Заказчик обязан заблаговременно уведомить YADRO и организовать получение таких пропусков при содействии координаторов Сервисной службы YADRO.

По завершении инсталляционных работ составляется Акт выполненных работ по инсталляции. Акт в двух экземплярах подписывается представителем YADRO, выполнявшим работы, и представителем Заказчика, сопровождавшим работы. Одна копия остается представителю Заказчика, другая забирается представителем YADRO.

В случае, когда инженер YADRO, прибыв в заранее согласованное время на место установки Оборудования, определяет площадку как не готовую для проведения инсталляционных работ, выполнение работ переносится на другую дату. YADRO вправе выставить дополнительный счет за повторный визит, при этом стоимость самих инсталляционных работ будет покрываться за счет действующего Сертификата на инсталляцию.

В случае, когда инженер YADRO в ходе работ по инсталляции определяет состояние машинного зала и условий эксплуатации Оборудования YADRO как не соответствующие требованиям производителя, в Акте выполненных работ по инсталляции Оборудования фиксируется соответствующее замечание. В дальнейшем YADRO вправе приостановить или отказать в техническом обслуживании такого Оборудования до нормализации условий эксплуатации и при необходимости проведенных за счет Заказчика восстановительно-профилактических работ.

В случае несоблюдения Заказчиком условий об обязательной установке Оборудования силами YADRO и обнаружении YADRO повреждения упаковки Оборудования и/или внешние повреждения самого Оборудования, YADRO вправе отказать в предоставлении услуг технической и гарантийной поддержки такого Оборудования до устранения выявленных несоответствий/повреждений. В этом случае YADRO вправе выставить дополнительный счет за работы по диагностике и устранению выявленных несоответствий.

В состав инсталляционных работ не входит:

1. Прокладка кабелей электропитания и коммуникационного Оборудования до серверного шкафа.
2. Погрузочно-разгрузочные работы.
3. Установка Прикладного ПО.
4. Настройка Оборудования сверх объема, описанного в соответствующей Программе инсталляции.

СТАНДАРТНАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ

В зависимости от типа Оборудования и в соответствии с применимой позицией Спецификации данная услуга стандартной инсталляции выполняется специалистом YADRO в обязательном порядке или может приобретаться дополнительно для Оборудования подлежащего установке силами Заказчика. Заказчик может запросить оказание услуги по стандартной инсталляции в течение 6 (шести) месяцев с даты отгрузки Оборудования от YADRO (дата товарной накладной или УПД). Если в указанный срок Заказчик не воспользовался правом запросить оказание услуг по стандартной инсталляции, то денежные средства, полученные YADRO за такую дополнительную опцию, не возвращаются.

Услуга по стандартной инсталляции является плановой и предоставляется в рабочее время по рабочим дням.

Общее описание объема выполняемых услуг (состав работ может варьироваться в зависимости от типа оборудования):

- Монтаж Оборудования в серверный шкаф согласно плану размещения, предоставленному Заказчиком.
- Соединение приобретенных блоков Оборудования YADRO в соответствии с применимыми позициями Спецификации в единую систему в рамках одного шкафа
- Подключение и прокладка кабелей электропитания внутри серверного шкафа от блоков питания установленного Оборудования к модулям распределения электропитания (PDU) в рамках шкафа с Оборудованием YADRO.

- Подключение управляющих интерфейсов Оборудования к сети управления Пользователя при условии предоставления Заказчиком промаркированных патч-кордов, подведенных к шкафу с Оборудованием.
- Маркировка подключенных кабелей электропитания в соответствии со стандартами Заказчика при условии предоставления маркировки Заказчиком.
- Запуск Оборудования, проверка работоспособности.
- Подключение функции удаленного мониторинга, если таковая предусмотрена для данного типа Оборудования, а также не противоречит политикам ИБ Заказчика.
- Обновление Микрокода Оборудования до последней рекомендуемой YADRO версии на момент установки (в случае необходимости).

РАСШИРЕННАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ

Услуга по расширенной инсталляции представляет собой комплексную подготовку Оборудования YADRO к запуску в промышленную эксплуатацию. Услуга является плановой и предполагает возможность организации работ в удобное для Заказчика время, включая выходные/праздничные дни и ночные часы, в случае заблаговременного согласования даты/времени проведения работ. Заказчик может запросить оказание услуги по расширенной инсталляции в течение 6 (шести) месяцев с даты отгрузки от YADRO (дата товарной накладной или УПД). Если в указанный срок Заказчик не воспользовался правом запросить оказание услуг по расширенной инсталляции, то денежные средства, полученные YADRO за такую дополнительную опцию, не возвращаются.

Общее описание объема выполняемых услуг (состав работ может варьироваться в зависимости от типа оборудования):

- Согласование технических параметров настройки и подключения Оборудования к инфраструктуре Заказчика. Данный этап является подготовительным и проводится удаленно при условии заполнения Заказчиком соответствующих опросных листов.
- Работы, выполняемые на площадке:
 - монтаж Оборудования в серверный шкаф согласно плану, предоставляемому Заказчиком;
 - соединение приобретенных блоков Оборудования YADRO в соответствии с применимыми позициями Спецификации в единую систему в рамках одного шкафа;
 - подключение и прокладка кабелей электропитания внутри серверного шкафа от блоков питания установленного Оборудования к модулям распределения электропитания (PDU) в рамках шкафа с Оборудованием YADRO;
 - подключение управляющих интерфейсов Оборудования к сети управления Заказчика при условии предоставления Заказчиком промаркированных патч-кордов, подведенных к шкафу с Оборудованием YADRO;
 - маркировка подключенных кабелей электропитания в соответствии со стандартами Заказчика/Пользователя при условии предоставления маркировки Заказчиком;
 - запуск Оборудования, проверка готовности к эксплуатации;
 - обновление микрокода Оборудования до последней рекомендуемой YADRO версии на момент установки (в случае необходимости);
 - выполнение дополнительных настроек в соответствии с согласованными техническими параметрами при условии заполнения Заказчиком соответствующих опросных листов;
 - подключение функции удаленного мониторинга, если таковая предусмотрена для данного типа Оборудования, а также не противоречит политикам ИБ Заказчика.

- Предоставление документа с информацией о списке установленного Оборудования YADRO и произведенных настройках на основе заполненного Заказчиком опросного листа.