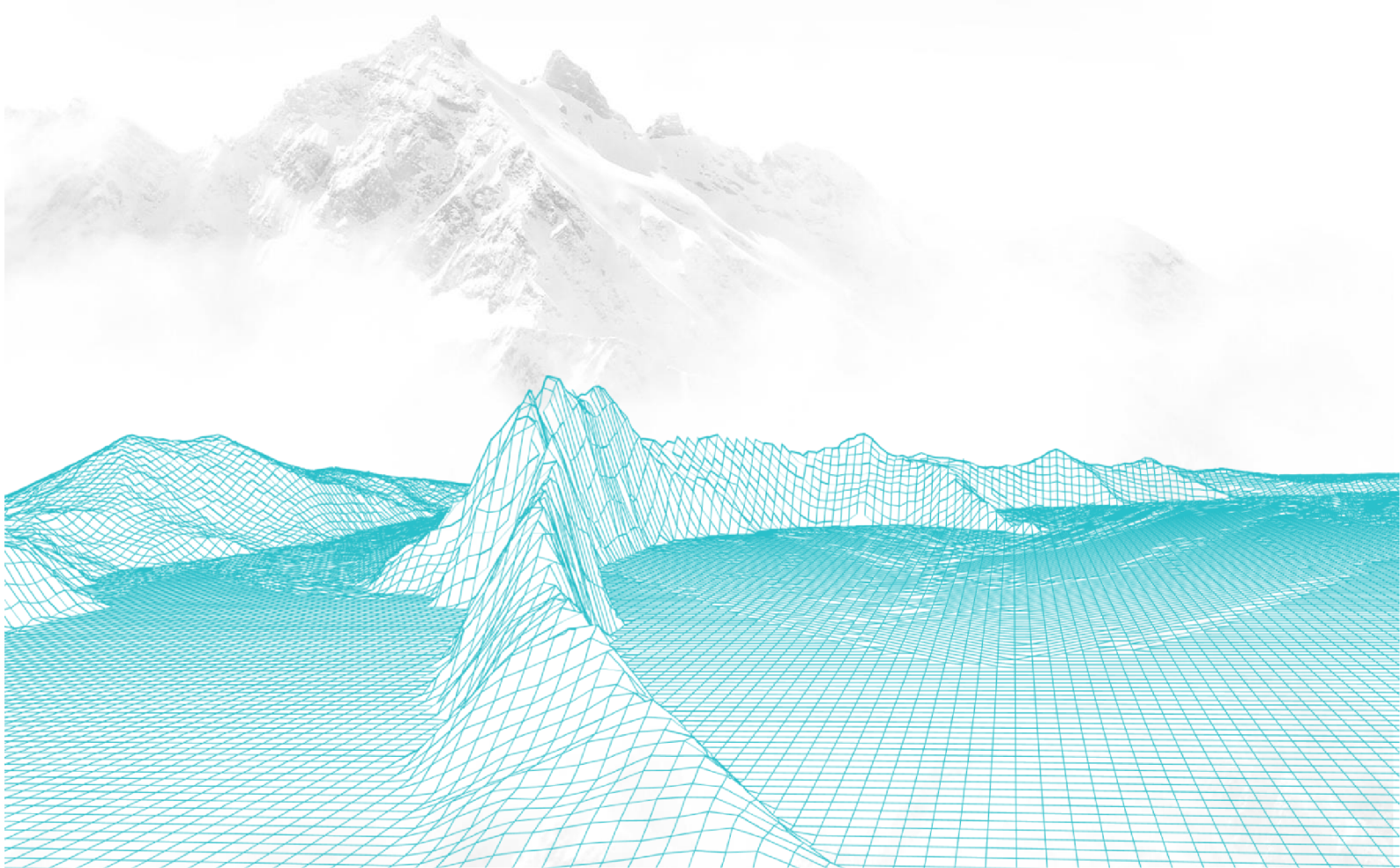


BAUM

Программное обеспечение BAUM STORAGE AI

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Москва 2025



Содержание

НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ РЕГЛАМЕНТА	3
ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ	4
1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	6
1.1. Обязательства BAUM STORAGE	6
1.2. Ограничения	6
1.3. Обязательства Заказчика	7
2. ПЕРИОД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОСТАНОВКА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ	8
2.1. Регистрация в Техническом центре	8
2.2. Период технической поддержки	8
3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	9
3.1. Технические консультации	9
3.2. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО	10
3.3. Удаленная поддержка	11
4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ	12
5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	14
6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ	15

НАЗНАЧЕНИЕ И СОСТАВ РЕГЛАМЕНТА

Настоящий документ устанавливает условия и порядок оказания технической поддержки программного обеспечения BAUM STORAGE AI, разработанного компанией BAUM STORAGE (ООО «СХД БАУМ»), для Заказчиков на территории Российской Федерации.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

В настоящем документе используются следующие термины:

Термин	Определение
Авторизованный сервисный партнер BAUM STORAGE	Партнер, уполномоченный на проведение работ по сервисному обслуживанию и технической поддержке ПО
Время реакции	Время, которое проходит от момента подачи заявки клиентом до момента первой реакции специалиста технической поддержки
График поддержки	Стандартный временной период выполнения тех или иных видов технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности ПО
Заказчик	Организация, эксплуатирующая ПО
Компания BAUM STORAGE, BAUM STORAGE	Общество с ограниченной ответственностью «СХД БАУМ»
Лог	Хронологическая запись наиболее значимой информации о работе системы
Место эксплуатации	Объект, где физически установлено и эксплуатируется ПО
Оборудование	Компьютерное оборудование, установленное у Заказчика
Период поддержки	Срок, в течение которого оказывается техническая поддержка
Режим работы	Время принятия заявок в рамках сервисного обслуживания
Стороны	Заказчик и организация, осуществляющая техническую поддержку ПО
Технологический партнер	Организация, на оборудовании которой установлено ПО
Технологический центр	Структурное подразделение Компании BAUM STORAGE, предоставляющее техническое обслуживание и поддержку ПО
BAUM STORAGE AI, Система	Программное обеспечение, установленное на Оборудовании для обеспечения последним своих функций

В настоящем документе используются следующие сокращения:

Сокращение	Расшифровка
ПО	Программное обеспечение BAUM STORAGE AI
SD	Service Desk — система приема заявок в рамках технической поддержки

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1.1. Обязательства BAUM STORAGE

Техническая поддержка ПО включает:

- разработку документации: создание и обновление документов по Системе для пользователей и администраторов;
- консультации инженеров службы поддержки Заказчика по вопросам обновления и сбоев функционирования ПО, а также устранения ошибок в работе ПО в зависимости от уровня поддержки;
- удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
- установку и обновление ПО;
- анализ работы Системы и оптимизацию её производительности.

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 ПО;
- монтажа, модификации, эксплуатации, ремонта Оборудования с нарушением инструкций производителя или технических спецификаций, что может привести к сбоям или некорректной работе ПО;
- несоблюдения имеющихся у Заказчика требований производителя в части поддержки минимального уровня конфигурации или обновления программного обеспечения;
- отсутствия своевременного технического обслуживания оборудования;
- использования ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено.

BAUM STORAGE не будет иметь обязательств по поддержке в отношении:

- ПО, которое установлено на оборудование, не предназначенное для его использования (например, оборудование отсутствует в списке валидированных платформ);
- ПО, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела). Для осуществления поддержки специалист Технического центра может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды;

- ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка и/или информация о лицензии.

BAUM STORAGE не несет ответственности за работоспособность ПО и осуществление поддержки в следующих случаях:

- Технологический партнер несвоевременно (позднее 24 часов) оповещает Технический центр о неисправностях ПО.
- Технологический партнер не предоставляет своевременный (не позднее 24 часов) удаленный доступ к месту эксплуатации ПО для проведения специалистами Технического центра ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учетом возможных требований секретности.
- Технологический партнер не оказывает Техническому центру содействие, требуемое для реализации им своих обязательств в рамках поддержки, в том числе не способствует идентификации и решению проблемы.
- Технологический партнер не предоставляет Техническому центру информацию со списком контактных лиц (инженеров), которые должны получать поддержку от Технического центра, открывать и в дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Технологического партнера, получающие поддержку от Технического центра в рамках настоящего Регламента, не ознакомлены с данным документом.
- Технологический партнер несвоевременно (позднее 24 часов) уведомляет об изменениях списка своих уполномоченных представителей по вопросу поддержки.

1.3. Обязательства Заказчика

1. Заказчик обязан своевременно оповещать Технический центр обо всех неисправностях ПО для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем.
2. Заказчик обязан предоставить своевременный физический доступ к месту эксплуатации ПО для проведения специалистами Технического центра технической поддержки и/или ремонтно-восстановительных работ с учетом возможных требований секретности.
3. Заказчик обязан предоставить своевременный удаленный доступ к оборудованию с установленным ПО с установленным ПО для проведения специалистами Технического центра ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ.
4. Заказчик обязуется оказывать Техническому центру любое содействие, которое может потребоваться Техническому центру для реализации им своих обязательств в рамках технического обслуживания, в том числе способствовать специалистам Технического центра в идентификации и решении проблемы.
5. Заказчик обязан предоставить Техническому центру информацию об актуальном адресе электронной почты службы технической поддержки Заказчика либо список контактных лиц, которые будут получать поддержку от Технического центра, открывать сервисные заявки и в дальнейшем управлять ими, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Заказчика, получающие поддержку от Технического центра в рамках настоящего Регламента, должны быть ознакомлены с данным документом. Заказчик обязуется своевременно уведомлять об изменениях списка своих уполномоченных представителей по вопросу поддержки.

2. ПЕРИОД ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ПОСТАНОВКА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

2.1. Регистрация в Техническом центре

Обязательным условием постановки на техническую поддержку служит факт наличия регистрации Оборудования, на котором установлено обслуживаемое ПО, в учетной базе Технического центра. При отгрузке Заказчику Оборудования с установленным ПО BAUM STORAGE AI Технологический партнер обязан сообщить в Технический центр информацию, содержащую:

- состав оборудования, на котором будет использоваться ПО;
- наименование Заказчика и место эксплуатации ПО;
- заполненный чек-лист.

Данная процедура необходима для того, чтобы не допустить задержек в обработке сервисных заявок. При изменении регистрационных данных необходимо заново провести процедуру регистрации для поддержания актуальности информации в учетной базе, а также получения своевременной и качественной технической поддержки.

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 ПО 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. Технические консультации

При возникновении проблем, связанных с полной или частичной потерей работоспособности ПО, а также по вопросам базового администрирования ПО Заказчик обращается к Технологическому партнеру, который осуществляет:

- регистрацию заявки;
- диагностику работы ПО.

Если установлено, что причиной неисправности может являться некорректная работа ПО, Технологический партнер передает заявку в Технический центр, который связывается с Заказчиком в сроки, соответствующие его уровню поддержки, для выполнения углубленной диагностики и устранения проблемы.

Технический центр оповещает Технологического партнера обо всех изменениях в статусе переданной ему в работу заявки Заказчика.

Технический центр принимает заявки любым из указанных ниже способов:

- по электронной почте **support@baumlab.pro**;
- по круглосуточному телефону кол-центра поддержки **+7 968 644-10-66**;
- с помощью авторизированной учётной записи в системе учёта заявок Технического центра.

При передаче заявки в Технический центр Технологический партнер передает следующую информацию о неисправной системе:

- наименование организации Заказчика;
- контактное лицо Заказчика;
- контактный телефон и адрес электронной почты Заказчика;
- подробное описание неисправности;
- описание проведенных Технологическим партнером работ по решению проблемы и их результаты;

- диагностическая информация (логи и т. п.).

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 Технического центра выполняют удаленное подключение к Системе Заказчика. Удаленное подключение производится при участии ответственного лица со стороны Заказчика.

После проведения диагностики специалисты Технического 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, проинформировав об этом Технологического партнера. Технический центр примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности ПО, однако не гарантирует решение в конкретные сроки. Способ устранения проблемы определяется Техническим центром самостоятельно. Рекомендации Технического 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 обслуживания Заказчика;
- стать поводом для изменения схемы оказания технического обслуживания.

После того как специалист Технического центра предоставит рекомендации или 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 Технический центр оставляет за собой право самостоятельно закрыть заявку, проинформировав об этом Технологического партнера. 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 обновлений и модификаций ПО, что направлено на предотвращение потенциальных проблем, обеспечение новых функциональных возможностей и улучшение производительности Оборудования и ПО.

Заказчик должен использовать новые версии ПО с соблюдением лицензионных соглашений.

Предоставление 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. Технический 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 поддержки, указанными в Таблице 1 настоящего Регламента.

3.3. Удаленная поддержка

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

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 Технического 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.

Специалисты Технического центра обязуются использовать все доступные средства кодирования и авторизации для обеспечения максимального уровня безопасности при осуществлении доступа к сервисным модулям Оборудования и ПО Заказчика.

Удаленная поддержка осуществляется в соответствии с уровнем поддержки ПО по Графику обслуживания (см. Таблицу 1 настоящего Регламента). После настройки удаленных соединений Заказчик должен предоставить в Технический центр всю необходимую для осуществления удаленной поддержки BAUM STORAGE информацию. В случае обнаружения неисправностей во время удаленного мониторинга или проведения процедуры удаленной диагностики Оборудования и ПО специалисты Технического 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, информируя об этом Технологического партнера и согласовывая с ним при необходимости дальнейшие совместные действия по устранению неисправности.

4. 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 ПО (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 нахождение технологического партнера в зоне доступности 4 часов)

**Возможность предоставления критической и расширенной поддержки согласовывается при выборе уровня поддержки.*

Уровни заявок в Service Desk

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

Инцидент 2 – угрозы потери данных нет. Системы функционируют, однако имеются серьезные неполадки в их работе, резко снижена производительность, отдельные сервисы недоступны.

Запрос на обслуживание – угрозы потери данных нет; обращение не связано со сбоем в функционировании сервисов: необходимость консультации, выгрузка данных, настройка, разбор с нотификациями и логами.

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 – по мере готовности документации.

5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Качество технической поддержки Заказчика зависит от совместной оперативной работы как Заказчика, так и служб Технологического партнера и Технического центра. Заказчик должен способствовать наиболее быстрому разрешению проблем, возникающих при обслуживании ПО. Вследствие этого Технологический партнер обязуется довести до сведения Заказчика рекомендации, исполнение которых обеспечит максимальную оперативность технической поддержки:

- наличие квалифицированных и обученных специалистов при работе с Техническим центром, имеющих базовые знания и компетенции в области технологий администрирования информационных структур;
- эффективное взаимодействие с Техническим центром для скорейшей диагностики неисправности и решения проблемы, отслеживание выполнения заявок и контактирование с Техническим центром до разрешения проблемы;
- информирование представителя Технического центра обо 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 ПО по требованию представителя Технического центра.

Технический 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 технического обслуживания могут быть изменены в рамках отдельного соглашения Сторон.

6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

Описание изменения	Раздел документа
Дополнен раздел «Ограничения»	1.2