

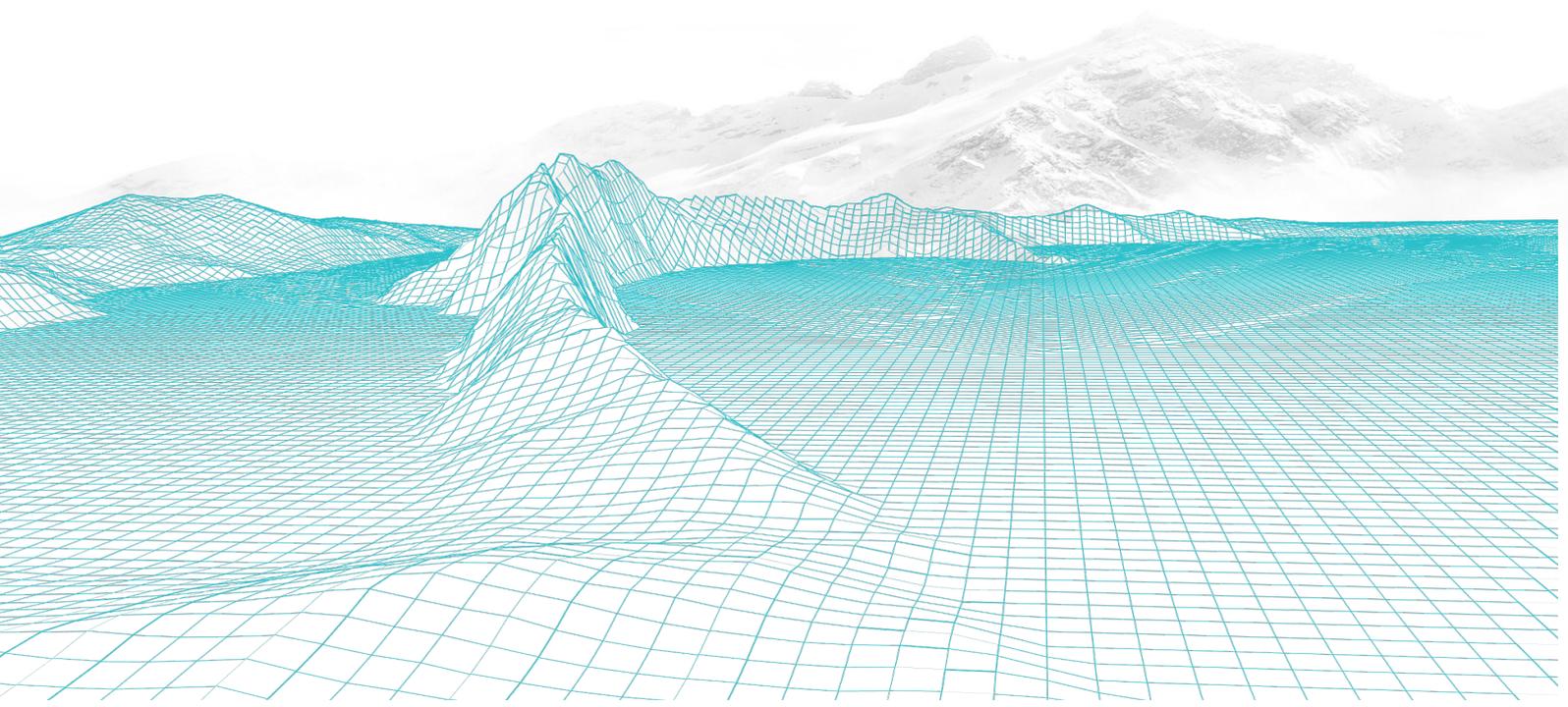
BAUM

ООО "СХД БАУМ"
ИНН 9731024067
ОГРН 1197746042933
121205, г. Москва, тер. Сколково инновационного центра,
ул. Нобеля, д. 7, эт/пом/раб 4/67/5

Sk Участник

Программное обеспечение «BAUM STORAGE LE»

Регламент
технического обслуживания



Содержание

Назначение и состав регламента.....	3
Принятые сокращения и обозначения.....	3
1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	4
1.1. Обязательства ООО «СХД БАУМ».....	4
1.1. Ограничения	4
1.2. Обязательства Заказчика.....	5
2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ	6
2.1. Регистрация установки ПО.....	6
2.2. Период обслуживания.....	6
3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	6
3.1. Технические консультации.....	6
3.2. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО	7
4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ.....	9
5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	10

Назначение и состав регламента

Настоящий документ устанавливает условия и порядок предоставления технического обслуживания программного обеспечения для Заказчиков ООО «СХД БАУМ» на территории Российской Федерации.

Принятые сокращения и обозначения

Авторизованный сервисный партнёр ООО «СХД БАУМ» – партнер, уполномоченный на проведение работ по сервисному обслуживанию ПО.

График обслуживания - комплекс технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности или исправности объекта при его использовании по назначению в течение указанного периода времени с привязкой к датам или установленным промежуткам времени.

Заказчик - организация, являющаяся владельцем ПО.

Место эксплуатации - означает место, где физически установлено и эксплуатируется ПО.

Период обслуживания – период времени, в течение которого оказывается техническое обслуживание.

«BAUM STORAGE LE» (далее «ПО») - программы, установленные на оборудовании для обеспечения последним своих функций, а также сопутствующая стандартная документация.

Технический центр ООО «СХД БАУМ» – структурное подразделение компании «СХД БАУМ».

1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Обязательства ООО «СХД БАУМ»

Техническое обслуживание ПО включает:

- Консультация инженера службы поддержки по вопросам обновления ПО и устранения ошибок в работе СХД в зависимости от выбранного уровня поддержки;
- Удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
- Диагностика оборудования и предоставление нового оборудования взамен на вышедшее из строя, либо содержащее брак;
- Установка и обновление ПО
- Помощь по установке и обновлению ПО, устранение ошибок, если таковые возникли в ходе эксплуатации.

Для обеспечения технического обслуживания и устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, в штате ООО «СХД БАУМ» работают специалисты следующих специальностей:

- инженер технической поддержки – 2 человека;
- инженер-программист – 3 человека.

Инженеры находятся по адресу: г. Москва, ул. Радио, д. 24, кор. 1.
support@baum.ru +7 968 644-10-66;

Для тестирования ПО и обучения представителей Заказчика ООО «СХД БАУМ» располагает тестовыми стендами с установленным ПО «BAUM STORAGE LE», расположенными по адресу: г. Москва, ул. Радио, д. 24, кор. 1.

Пакеты обновления ПО выпускаются раз в три месяца, в пределах всего жизненного цикла, составляющего три года с даты выхода приобретенной Заказчиком мажорной версии продукта. Для устранения критических проблем в работе ПО выпускаются срочные обновления.

1.1. Ограничения

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

- проблем, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которыми ПО используется;
- несоблюдение заказчиком условий эксплуатации, изложенных в инструкциях по эксплуатации оборудования;
- внесение изменений или модификаций в ПО, попытка восстановления работоспособности без одобрения службы поддержки производителя;
- несоблюдение имеющихся у заказчика требований производителя в части поддержки минимального уровня конфигурации или обновления версий программного обеспечения;

- использования ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено.
- ПО, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела). Для осуществления обслуживания специалист Технического центра ООО «СХД БАУМ» может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды
- ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка

1.2. Обязательства Заказчика

- Заказчик обязан своевременно оповещать Технический центр ООО «СХД БАУМ» обо всех неисправностях в работе ПО для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем.
- Заказчик обязан предоставить своевременный удаленный доступ к системе по Месту эксплуатации для проведения специалистами Технического центра ООО «СХД БАУМ» ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учётом возможных требований секретности.
- Заказчик обязуется оказывать ООО «СХД БАУМ» любое содействие, которое может потребоваться Техническому центру ООО «СХД БАУМ» для реализации им своих обязательств в рамках технического обслуживания, в том числе способствовать специалистам Технического центра ООО «СХД БАУМ» в идентификации и решении проблемы.
- Заказчик обязан предоставить Техническому центру ООО «СХД БАУМ» информацию об актуальном адресе электронной почты службы технической поддержки Заказчика либо список контактных лиц, которые будут получать поддержку от Технического центра ООО «СХД БАУМ», открывать и в дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Заказчика, получающие поддержку от Технического центра ООО «СХД БАУМ» в рамках настоящего Регламента, должны быть ознакомлены с данным документом. Заказчик обязуется своевременно уведомлять об изменениях списка своих уполномоченных представителей по вопросу поддержки.
- Заказчик обязан обеспечить своевременное оповещение о любых изменениях или перемещениях места установки ПО для поддержания актуальной информации в инсталляционной базе Технического центра ООО «СХД БАУМ».

2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1. Регистрация установки ПО

Обязательным условием постановки на обслуживание служит факт наличия регистрации установки ПО в инсталляционной базе Технического центра ООО «СХД БАУМ». Регистрация осуществляется автоматически при отгрузке комплекта ПО, которому присваиваются уникальные серийные номера, прописанные в соответствующих документах (договор, формуляр изделия и т.д.). После установки ПО на Месте эксплуатации Заказчик обязан обратиться в Технический центр ООО «СХД БАУМ», чтобы активировать гарантию. Данная процедура необходима для того, чтобы не допустить задержек в обработке сервисных заявок. При изменении регистрационных данных в процессе обслуживания необходимо заново провести процедуру регистрации для поддержания актуальности информации в инсталляционной базе, а также получения своевременного и качественного технического обслуживания.

2.2. Период обслуживания

Продолжительность периода технического обслуживания определяется производителем. Информация о датах начала и окончания периода обслуживания предоставляется в Техническом центре ООО «СХД БАУМ» по запросу Заказчика.

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Услуги ООО «СХД БАУМ» по поддержке, инсталляции и внедрению ПО предоставляются во всех городах Российской Федерации как ООО «СХД БАУМ», так и ее авторизованными сервисными партнерами.

Различают два вида сервисной поддержки: Гарантийная поддержка программного обеспечения и сервисные услуги.

Сервисная поддержка может быть оказана как в рамках, предлагаемых при покупке ПО пакетов поддержки, так и при дальнейшей эксплуатации на договорной основе в формате контракта на осуществление поддержки.

Осуществление поддержки происходит по номеру заказа, сервисного контракта или серийного номера продукта. Срок предлагаемых пакетов гарантийной поддержки может равняться 1, 3, 5 лет и может быть расширен или продлен при активной сервисной поддержке.

3.1. Технические консультации

При возникновении неисправности с оборудованием или программного обеспечения для оборудования, необходимо обратиться в **Технический центр ООО «СХД БАУМ»**. Все заявки осуществляются по электронной почте сервисного центра.

При обращении для оформления заявки конечный пользователь должен предоставить следующую информацию:

- 1) ФИО
- 2) Свои контактные данные

- 3) Организация
- 4) Город (в котором произошел инцидент)
- 5) Фактический адрес
- 6) Подробное описание, включая версию ПО и серийный номер продукта.

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.

После получения заявки инженер Службы Поддержки проводит заочную оценку состояния оборудования, осуществляет техническую консультацию Заказчика или выдает предварительное заключение о дальнейших действиях, в том числе о предоставлении удаленного доступа к системе.

После рассмотрения заявки и проведения удаленной диагностики системы, специалисты Технического центра ООО «СХД БАУМ» передают представителю Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ. Технический центр ООО «СХД БАУМ» примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности Оборудования/ПО, однако не гарантирует конкретных сроков. Способ решения проблемы определяется Техническим центром ООО «СХД БАУМ» самостоятельно либо на основе заключения экспертной комиссии. Рекомендации Технического центра ООО «СХД БАУМ» 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 Партнера/Заказчика;
- стать поводом для изменения схемы оказания технического обслуживания.

После того как специалист Технического центра ООО «СХД БАУМ» предоставит рекомендации/произведет соответствующее техническое обслуживание в рамках разрешения сервисной заявки, он запрашивает Заказчика подтверждение того, что данное решение помогло устранить проблему. Если не удастся связаться Заказчиком после 3-х попыток в течение 1-й недели, то Технический центр ООО «СХД БАУМ» оставляет за собой право самостоятельно закрыть заявку. Если Заказчик считает, что проблема не решена, исходную заявку можно открыть повторно.

Вся информация, возникающая в ходе обработки заявки (в том числе предварительные и окончательные заключения), как со стороны Технического центра ООО «СХД БАУМ», так и со стороны Заказчика, должна предоставляться посредством электронной почты.

3.2. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО

Техническое обслуживание включает предоставление и установку 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 и установка обновлений и модификаций ПО осуществляется:

- По заявке Заказчика в электронном виде в случае необходимости расширения функциональности;
- В случае обнаружения неисправностей, которые требуют обновления ПО, в ходе обработки сервисной заявки. Технический центр ООО «СХД БАУМ» оставляет за собой право рекомендовать Заказчику использование той или иной версии ПО.
- По рекомендации производителя.
- Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО производится в соответствии с уровнями поддержки Оборудования и ПО согласно Графику обслуживания, указанному в Таблице 1 настоящего Регламента.

4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ

Существует четыре уровня поддержки: базовая, стандартная, расширенная, критическая. К каждому уровню есть возможность добавить опцию невозврата неисправных носителей информации.

	Базовая	Стандартная (Standart)	Расширенная (On-Site)
Регистрация обращений	8x5 с понедельника по пятницу	24x7 включая выходные и праздники	24x7 включая выходные и праздники
Время реакции (ответа) на заведенную в систему заявку	Не позднее следующего рабочего дня	Не позднее следующего рабочего дня	В течение 6 часов того же дня
Предоставление аппаратных компонентов для замены	Не более 5 рабочих дней с момента классификации как аппаратного сбоя	Не более 5 рабочих дней с момента классификации как аппаратного сбоя	Не позднее следующего рабочего дня с момента классификации как аппаратного сбоя
Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО после принятия решения об установке	Установка в течение 5 рабочих дней с момента классификации как ошибки ПО	Установка в течение 5 рабочих дней с момента классификации как ошибки ПО	Установка на следующий операционный рабочий день с момента классификации как ошибки ПО
Выделенный сервисный менеджер	Нет	Нет	Да

Обслуживание оборудования ООО «СХД БАУМ» производится на месте эксплуатации на всей территории Российской Федерации через удаленный доступ к системе, предоставляемый заказчиком.

5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Качество обслуживания Заказчика зависит от совместной оперативной работы Заказчика и ООО «СХД БАУМ». Заказчик должен способствовать наиболее быстрому разрешению проблем, возникающих при обслуживании Оборудования и ПО. Вследствие этого, Заказчик обязуется:

- обеспечить наличие квалифицированных и обученных специалистов при работе с Техническим центром ООО «СХД БАУМ», имеющих базовые знания и компетенции в области технологий администрирования информационных структур;
- обеспечить эффективное взаимодействие с Техническим центром ООО «СХД БАУМ» для скорейшей диагностики неисправности и решения проблемы, отслеживая выполнение заявок и контактируя с Техническим центром ООО «СХД БАУМ» до разрешения проблемы;
- информировать Технический центр ООО «СХД БАУМ» о всех возможных последствиях проведения процедур (простой оборудования, возможность потери данных и т.д.).
- для анализа текущего состояния Оборудования и ПО по требованию Технического центра ООО «СХД БАУМ» обеспечить возможность проведения регламентных работ на Месте эксплуатации.

Технический центр ООО «СХД БАУМ» не несет никакой ответственности перед Заказчиком за невыполнение, а также ненадлежащее или несвоевременное выполнение Заказчиком своих обязательств. Техническое обслуживание, описанное в данном Регламенте, применимо только между Компанией ООО «СХД БАУМ» и Заказчиком. Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Компания ООО «СХД БАУМ» может на свое усмотрение внести изменение в данный Регламент без письменного уведомления Заказчика. Актуальную информацию об условиях технического обслуживания можно найти на сайте Технического центра ООО «СХД БАУМ», либо получить по запросу.