Регламент премиальной технической поддержки программно-аппаратных комплексов Ideco

Термины и сокращения

ПАК	программно-аппаратный комплекс — аппаратная платформа с установленным ПО Ideco.
АП	аппаратная платформа.
ПО	программное обеспечение.
ТП	техническая поддержка.
NGFW	межсетевой экран следующего поколения Ideco в формате программно-аппаратного комплекса (ПАК).
NBD / NCD / 24×7	уровни обслуживания: следующий рабочий день (Next Business Day) / следующий календарный день (Next Calendar Day) / круглосуточно.
ЗИП	запасные части и комплектующие для аппаратных платформ.
ЗЗК	комплектующие, заменяемые силами сервисного инженера (с выездом).
ЗЗП	комплектующие, заменяемые заказчиком самостоятельно по инструкции.
АПФ	авансовый подменный фонд — фонд исправного оборудования для замены без предварительного ремонта.
SLA	соглашение об уровне обслуживания (гарантированные сроки реакции и обслуживания).
Сертификат ТП	сертификат технической поддержки, оформляемый на конкретный перечень серийных номеров ПАК.
Исполнитель	ООО «Айдеко Софтвер», оказывающее Заказчику премиальную техническую поддержку и принимающее обращения (1-я линия ТП).
Производитель	АО «Крафтвэй корпорэйшн ПЛС», изготовитель аппаратной платформы ПАК; обеспечивает замену и ремонт оборудования в рамках поддержки.
Заказчик	владелец ПАК, которому оказывается поддержка.

1. Общие положения и состав услуг

Премиальная техническая поддержка — комплекс услуг по обеспечению бесперебойной работы программно-аппаратных комплексов (ПАК) Ideco. Услугу оказывает Исполнитель. Все документы по поддержке Заказчик получает от Исполнителя либо от Производителя.

Перечень ПАК, уровень обслуживания и срок фиксируются в Сертификате технической поддержки на указанные серийные номера. Обслуживание с заменой из АПФ доступно на территории оказания услуги.

В состав услуг входят: консультирование; удалённая диагностика ПАК Ideco NGFW; предоставление запасных частей (ЗИП) и подменного оборудования; при необходимости — ремонт по месту эксплуатации (выезд инженера).

> **Круглосуточное и приоритетное реагирование по уровням NBD / NCD / 24×7 распространяется только на аппаратные аварии (отказ оборудования Ideco).**

Обращения по вопросам работы и использования программного обеспечения Ideco осуществляется в рамках действующего у Заказчика уровня ТП на ПО в соответствии с регламентом ТП: https://static.ideco.ru/static/Reglament_TP_Ideco.

2. Территория оказания услуг

Обслуживание с заменой из подменного фонда (АПФ) предоставляется на территории Российской Федерации. Замена выполняется в соответствии с уровнем обслуживания (SLA) с учётом сроков доставки из Москвы до Заказчика. Выезды инженеров Производителя — на расстояние до 100 км от города присутствия авторизованного сервисного центра; выезды на большее расстояние согласовываются отдельно. Список городов авторизованных сервисных центров Производителя: https://kraftway.ru/contacts/.

3. Уровни обслуживания (SLA)

Регистрация обращений на портале **support.ideco.ru** осуществляется круглосуточно.

Параметр	NBD	NCD	24×7
Уровень поддержки	Следующий рабочий день	Следующий календарный день	Круглосуточно
Регистрация обращений на портале support.ideco.ru	Круглосуточно	Круглосуточно	Круглосуточно
Время реакции*	До 2 часов	До 2 часов	До 2 часов
Время обслуживания**	Рабочие дни 9:00–18:00 МСК	7 дней в неделю 9:00–18:00 МСК	Круглосуточно
Отправка комплектующих / оборудования***	Следующий рабочий день	Следующий календарный день	Следующий календарный день
Обращение, поступившее после 16:00 МСК	Обработка со следующего рабочего дня	Обработка со следующего календарного дня	Круглосуточно

* Время реакции — максимальное время первого ответа специалиста ТП на обращение Пользователя. Отправка комплектующих / оборудования или выезд инженера осуществляется после определения неисправности.

** Период времени, в рамках которого Исполнителем обрабатываются обращения.

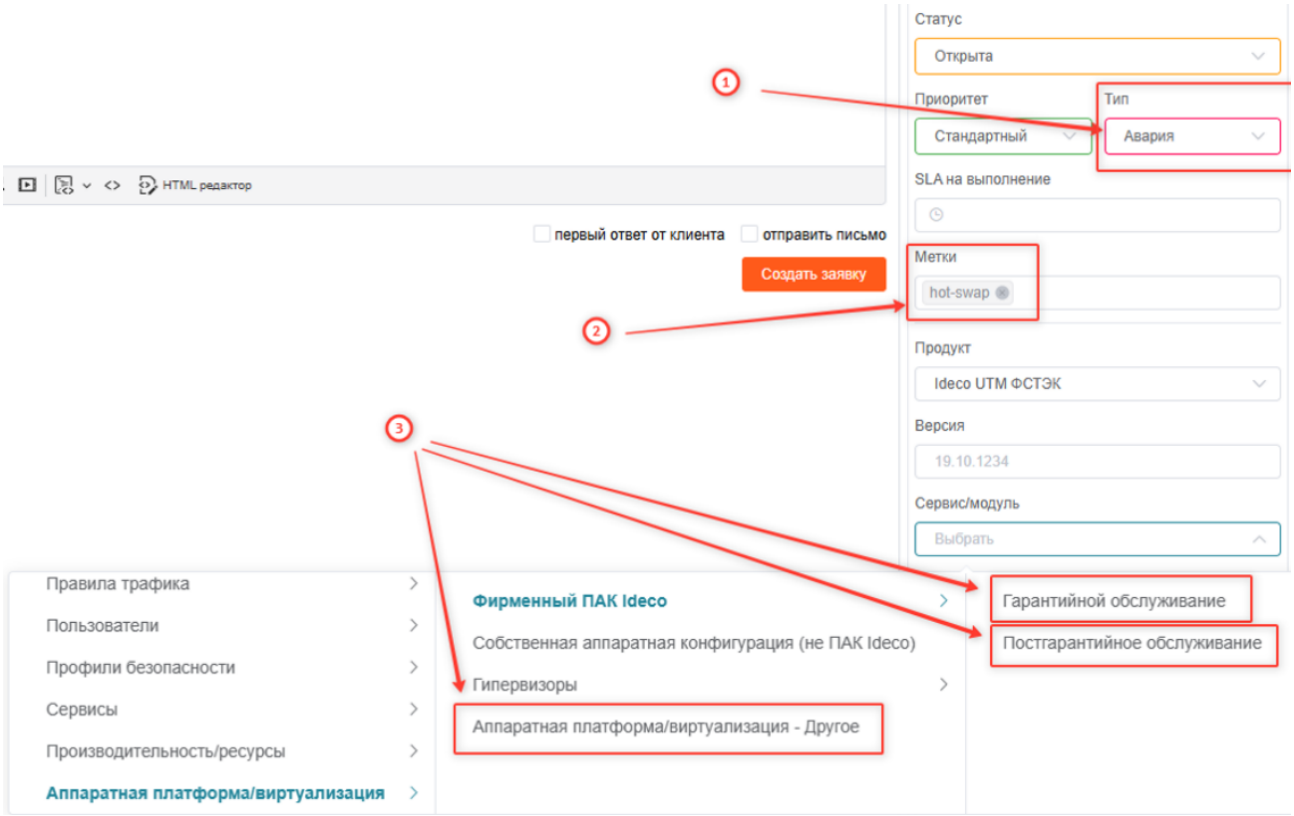
*** отправка оборудования осуществляется из Москвы. Срок доставки зависит от местонахождения Заказчика.

4. Порядок приёма и обработки обращений

Обязательный канал — сервисный портал support.ideco.ru. Регистрация обращения на портале обязательна для получения услуги; дополнительно доступен интерактивный чат в веб-интерфейсе продукта. Контактные телефоны, включая приоритетную линию, указываются в Сертификате технической поддержки и направляются Заказчику отдельным письмом. Звонок по приоритетной линии возможен только после регистрации обращения на портале.

Порядок оформления обращения:

Тип заявки — «Авария»; в полях «Продукт» и «Версия» указывается используемый продукт Ideco и его версия; «Сервис/модуль» — одно из значений: «Гарантийное обслуживание», «Постгарантийное обслуживание» или «Аппаратная платформа / виртуализация — Другое». Корректно оформленная заявка принимается в работу дежурным инженером.



Пример заполнения заявки на портале support.ideco.ru

Обращение должно содержать: номер лицензии и версию NGFW; серийный номер и точный адрес расположения ПАК; наименование организации; ФИО, телефон и e-mail контактного лица на объекте; описание неисправности и её влияние на работу сервисов.

Обработка обращения осуществляется в следующем порядке:

1. Заказчик регистрирует обращение на сервисном портале support.ideco.ru.
2. Инженер технической поддержки проводит первичную диагностику и определяет характер неисправности.

3. При подтверждении аппаратной неисправности с Заказчиком согласуются порядок и сроки замены.
4. В согласованный срок производится замена: выезд специалиста либо доставка исправного оборудования (комплектующих). Оборудование передаётся Заказчику с программным обеспечением NGFW в версии, использовавшейся до замены.
5. По завершении работ сведения об установленном оборудовании актуализируются, после чего обращение закрывается.

Все этапы обработки обращения ведёт служба технической поддержки Исполнителя. Обращение закрывается после подтверждения результата Заказчиком; если ответ от Заказчика не поступает в течение 30 календарных дней, обращение закрывается автоматически. Вопросы, возникшие после замены (например, по восстановлению конфигурации), оформляются отдельным обращением.

5. Замена оборудования и комплектующих

Премиальная поддержка предусматривает авансовую замену из подменного фонда (АПФ): исправные комплектующие или оборудование предоставляются для замены неисправного. Новый ПАК поступает к Заказчику с предустановленной версией NGFW, которая использовалась ранее. При замене ПАК дата окончания поддержки сохраняется: новый ПАК вносится в Сертификат, неисправный исключается. Заменить ПАК на устройство из собственного пула Заказчика и включить его в действующий Сертификат нельзя — на такое оборудование оформляется отдельный Сертификат.

Способ замены зависит от категории компонента; выезд инженера входит в стоимость поддержки на всех уровнях (NBD, NCD, 24×7):

ЗЗК — с выездом инженера: процессоры, радиаторы процессора, материнские платы. Замена выполняется силами сервисного инженера; самостоятельная замена этих компонентов Заказчиком не допускается. Срок выезда соответствует сроку отправки комплектующих для выбранного уровня.

ЗЗП — самостоятельно Заказчиком по инструкции: блоки питания, корзины с HDD/SSD, блоки вентиляторов (при наличии опции), оперативная память, модули расширения, сетевые карты. Компонент и подробная инструкция направляются Заказчику в установленный срок.

Выезд, замену и отправку ЗИП организует производитель аппаратной платформы; отдельная оплата этих работ с Заказчика не взимается. Неисправное оборудование Заказчик возвращает Исполнителю в срок, установленный в разделе «Ответственность сторон».

6. Приобретение, срок и продление

Срок поддержки исчисляется с даты, указанной в Сертификате технической поддержки, и может продлеваться суммарно до 5 лет. Премиальная техническая поддержка предоставляется на ПАК, находящийся на действующей гарантии.

Без предварительной диагностики поддержку можно оформить в двух случаях: для нового оборудования — при заказе ПАК или в течение 14 календарных дней с даты отгрузки ПАК; при продлении — если оно оформлено до окончания срока действующей поддержки и гарантия на оборудование продолжает действовать.

Если срок гарантии на оборудование истёк либо поддержка оформляется после окончания срока действующего Сертификата, она предоставляется после предварительной дистанционной диагностики оборудования. По результатам диагностики Исполнитель вправе отказать в оформлении поддержки до устранения выявленных неисправностей.

7. Ограничения и условия эксплуатации

Поддержка не распространяется на ПАК:

- не находящийся на Гарантии;
- без действующего Сертификата или с истёкшим сроком;
- со сроком эксплуатации свыше 5 лет;
- использованные не по назначению или с нарушением условий эксплуатации;
- перемещённые за пределы РФ;
- с механическими, тепловыми, химическими повреждениями, следами несанкционированного вскрытия или ремонта, повреждённой маркировкой либо гарантийной пломбой;
- при попытках злоупотребления программой (подмена серийных номеров, намеренное повреждение и т. п.).

При нарушении условий эксплуатации ПАК снимается с поддержки; ремонт возможен за отдельную плату. Исполнитель вправе отказать в услуге с соответствующим пояснением.

8. Ответственность сторон

Исполнитель не несёт ответственности за нарушение сроков реакции и предоставления оборудования, если такое нарушение вызвано: непредоставлением Заказчиком необходимого доступа к оборудованию; отсутствием возможности удалённой диагностики по вине Заказчика; обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор) либо иными действиями или бездействием Заказчика, препятствующими или затрудняющими выполнение Исполнителем своих обязательств.

Заказчик обязуется обеспечить: беспрепятственный доступ к оборудованию для проведения диагностики и замены; наличие квалифицированного персонала для работ, выполняемых на стороне Заказчика (замена компонентов категории ЗЗП); своевременное предоставление данных, необходимых для обработки заявки.

Срок возврата неисправного оборудования Исполнителю – 15 рабочих дней с момента получения подменного сервера.

9. Управление качеством и контакты

Обращения по качеству обслуживания принимаются: service@ideco.ru.

10. Другие условия

Исполнитель вправе изменять настоящий Регламент в одностороннем порядке путем размещения обновлённой редакции настоящего Регламента.

Продолжение использования Продукта и/или обращения в ТП считается подтверждением согласия Пользователя с настоящим Регламентом.