

ООО «АиБ»

RAZUM AI SOLUTIONS

**Регламент предоставления технической и
гарантийной поддержки**

г. Москва

Содержание:

Назначение и состав регламента.....	3
Принятые сокращения и обозначения.....	3
1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	3
2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ	5
3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	6
4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ.....	8
5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	10

Назначение и состав регламента

Настоящий документ устанавливает условия и порядок предоставления технического обслуживания программно-аппаратного комплекса **RAZUM AI SOLUTIONS** (далее – ПАК ИИ) для Заказчиков на территории Российской Федерации.

Принятые сокращения и обозначения

Компания «АиБ» – Общество с ограниченной ответственностью «АиБ».

Оборудование – компьютерное и серверное оборудование, а также относящиеся к нему стандартная документация и руководство пользователя.

Программно-аппаратный комплекс RAZUM AI SOLUTIONS –предназначен для обеспечения высокой гибкости с целью поддержки рабочих ИТ-нагрузок разных типов. Это высокопроизводительное решение идеально подходит для ИТ-сред, в которых требуется исключительная производительность процессора, гибкость ввода-вывода данных и управляемость.

AI BAUM PLATFORM (далее «ПО») – программное обеспечение, установленное на Оборудовании для обеспечения своих функций, а также сопутствующая стандартная документация.

Период обслуживания - срок, в течение которого оказывается техническое обслуживание.

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

Технический центр – структурное подразделение Компании «АиБ», предоставляющее техническое обслуживание оборудования.

Заказчик - организация, эксплуатирующая Оборудование.

График обслуживания - стандартный временной период предоставления тех или иных видов технического обслуживания.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Обязательства компании «АиБ»

Техническое обслуживание включает:

- Консультации сертифицированных специалистов в зависимости от

выбранного уровня гарантийного обслуживания;

- Удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
- Диагностика оборудования и предоставление нового оборудования взамен на вышедшее из строя, либо содержащий брак;
- Установка и обновление ПО;
- Помощь по установке и обновлению ПО, устранение ошибок при возникновении.

1.2. 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 Оборудование используется;
- монтажа, модификации, эксплуатации, ремонта Оборудования с нарушением инструкций производителя или технических спецификаций;
- внесения изменений или модификаций в оборудование на поддержке, попытка ремонта оборудования без одобрения авторизованных производителем специалистов;
- несоблюдения имеющихся у заказчика требований производителя в части поддержки минимального уровня конфигурации или обновления версий систем или программного обеспечения;
- использования Оборудования в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено;
- использования ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено.

Компания «АиБ» не будет иметь обязательств по техническому обслуживанию в отношении:

- ПО, не предназначенного для использования на данном Оборудовании;
- Оборудования, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО оборудования других производителей устарела). Для осуществления обслуживания специалист Технического центра может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды;
- Оборудования или ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка.

1.3. Обязательства Заказчика

- Заказчик обязан своевременно оповещать Технический центр обо всех неисправностях Оборудования и/или ПО для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем;
- Заказчик обязан предоставить своевременный физический доступ к месту

эксплуатации для проведения специалистами Технического центра ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учетом возможных требований секретности;

- Заказчик обязан предоставить своевременный удаленный доступ к оборудованию для проведения специалистами Технического центра ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ;

- 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;

- 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 и в дальнейшем управлять сервисными заявками, 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;

- Заказчик обязан обеспечить своевременное оповещение о любых изменениях или перемещениях Оборудования для поддержания актуальной информации в инсталляционной базе Технического центра;

- Заказчик должен создать и поддерживать в исправном состоянии систему резервного копирования данных, хранящихся на Оборудовании.

2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1. Регистрация оборудования

Обязательным условием постановки на обслуживание служит факт наличия регистрации Оборудования, на котором установлено обслуживаемое ПО в учетной базе Технического центра. При отгрузке Заказчику Оборудования с установленным ПО, Технический центр присваивает оборудованию уникальные серийные номера, которые указываются в соответствующих документах (договор, паспорт изделия и т.д.). Помимо этого, Технический центр фиксирует у себя информацию, содержащую:

- серийный номер оборудования;
- серийный номер ПО;
- состав оборудования;
- наименование заказчика и место эксплуатации оборудования.

Данная информация 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 учетной 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 по запросу Заказчика.

3. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Техническое обслуживание может быть оказано как в рамках предлагаемых при покупке Оборудования пакетов поддержки, так и при дальнейшей эксплуатации. Также возможно оказание технического обслуживания на разовой платной основе.

Осуществление поддержки происходит по номеру сервисного контракта или серийного номера продукта. Срок предлагаемых пакетов поддержки составляет 1, 3 или 5 лет и может быть продлен при дальнейшей непрерывной эксплуатации.

Если 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 оборудования, Заказчик обращается в Технический центр, который осуществляет:

- регистрацию заявки;
- диагностику работы оборудования и его ремонт.

В случае определения того, что причиной неисправности может являться некорректная работа ПАК ИИ, Технический центр связывается с Заказчиком в сроки, соответствующие его уровню поддержки, для выполнения углубленной диагностики и устранения проблемы. Если в результате диагностики специалисты Технического центра определяют неисправность оборудования, то Технический центр принимает действия для замены у Заказчика неисправного оборудования или его части.

Технический центр принимает заявки любым из указанных ниже способов:

- По электронной почте: support@aib.ru.net;
- По круглосуточному телефону call-центра поддержки: +7 903 012-64-94.

Если при первичном заведении гарантийной заявки информации недостаточно для определения неисправности, то специалисты Технического центра могут выполнить удаленное подключение к системе Заказчика. Удаленное подключение производится при участии ответственного лица от Заказчика. После проведения диагностики проблемы, 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. Технический центр примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности ПАК ИИ, однако не гарантирует конкретных сроков. Способ решения 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/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 3-х попыток в течение 1-й недели, то Технический центр оставляет за собой право самостоятельно закрыть заявку. Если Заказчик считает, что проблема не решена, исходную заявку можно открыть повторно.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

3.2. Удаленная поддержка

Техническое обслуживание включает в себя мониторинг, диагностику и удаленное решение проблем посредством компьютерного подключения специалистов Технического центра к сервисным модулям Оборудования или специальным терминалам удаленного управления ПАК ИИ.

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 Заказчика.

Удаленная поддержка осуществляется в соответствии с уровнем поддержки по Графику обслуживания, указанному в Таблице 1 настоящего Регламента. После настройки удаленных соединений Заказчик должен предоставить в Технический центр всю необходимую информацию для осуществления удаленной поддержки. В случае обнаружения неисправностей во время удаленного мониторинга или проведения процедуры удаленной диагностики Оборудования, 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.

Примечание – Для обеспечения быстрой диагностики возникшей аварийной ситуации специалистами сервисной службы рекомендуется, чтобы изменения, вносимые специалистами Заказчика в конфигурацию программного обеспечения, предварительно обсуждались со специалистами сервисной службы.

3.3. Совершенствование программного обеспечения

Программное обеспечение регулярно развивается и модернизируется: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПАК ИИ, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу: info@aib.ru.net.

Обновление ПО возможно несколькими способами. Предусмотрены установка и обновление ПО, как в закрытом контуре (при отсутствии интернет-подключения), так и в средах, имеющих доступ к сети интернет

4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Контактная информация:

Профессиональная сервисная служба Компании «АиБ» всегда поддерживает своих клиентов, тем самым обеспечивая надежность и безотказную работу программного обеспечения и оборудования, таким образом гарантируя бесперебойное функционирование инфраструктуры и бизнес-процессов наших клиентов.

Компания «АиБ»: 105318, г. Москва, муниципальный округ Соколиная гора вн.тер.г., ул. Щербаковская, д. 3, помещ. 2/1.

4.2. Преимущества технической поддержки:

- Несколько уровней технической поддержки;
- Личный сервис-инженер на время устранения неполадок;
- Прогнозирование и предотвращение выхода из строя частей ПАК ИИ и ПО;
- Экспертная оценка систем и инфраструктуры, а также рекомендации по повышению их производительности;
- Обеспечение репликации записей сервера метаданных MongoDB в смежный сервер управления;
- Быстрое и эффективное решение технологических инцидентов.

№	Ф.И.О.	Телефон	Электронная почта
1.	Нелюб С.А (руководитель проектов в области информационных технологий)	+7 903 012-64-94	support@aib.ru.net .
2.	Соколов Г.В. (главный инженер-программист)		
3.	Веклич Д.С. (инженер-программист)		

4.	Рыков А.Г. (аналитик данных)		
5.	Шучалин Г.В. (аналитик данных)		
6.	Шаповалов А.Д. (инженер-программист)		
7.	Лузин Д.С. (инженер-программист)		
8.	Теленков Н.П. (инженер программист)		

Время обращения специалистов Заказчика в сервисную службу обслуживания для получения услуг технической поддержки: с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик в течение 1 дня с момента начала выполнения работ (оказания услуг) в письменной форме сообщает специалисту Технического центра контактную информацию об уполномоченных специалистах Заказчика, которые будут осуществлять взаимодействие с Группой сервисного обслуживания.

4.3 Уровни поддержки:

Уровень	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 (ответа) на заведенную в систему заявку	На следующий рабочий день	На следующий рабочий день	В течение 6 часов	В течение 4 часов
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	Не позднее 8 часов с момента классификации как аппаратного сбоя
Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО	Установка в течение 5 рабочих дней после принятия решения о необходимости установки	Установка в течение 5 рабочих дней после принятия решения о необходимости установки	Установка на следующий рабочий день после принятия решения о необходимости установки на месте эксплуатации	Установка на следующий рабочий день после принятия решения о необходимости установки на месте эксплуатации
Выделенный сервисный менеджер	Нет	Нет	Да	Да

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

5. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Качество обслуживания Заказчика зависит от совместной оперативной работы как Заказчика, так и служб Технического центра. Заказчик должен способствовать наиболее быстрому разрешению проблем, возникающих при обслуживании Оборудования. Вследствие этого, Технический центр 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, отслеживая выполнение заявок и контактируя с Техническим центром до разрешения проблемы;
- информирование представителя Технического центра о всех возможных последствиях проведения процедур (простое оборудования, возможности потери данных и т.д.).
- для анализа текущего состояния Оборудования, по требованию представителя Технического центра, обеспечивать возможность проведения регламентных работ на Месте эксплуатации.

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.