



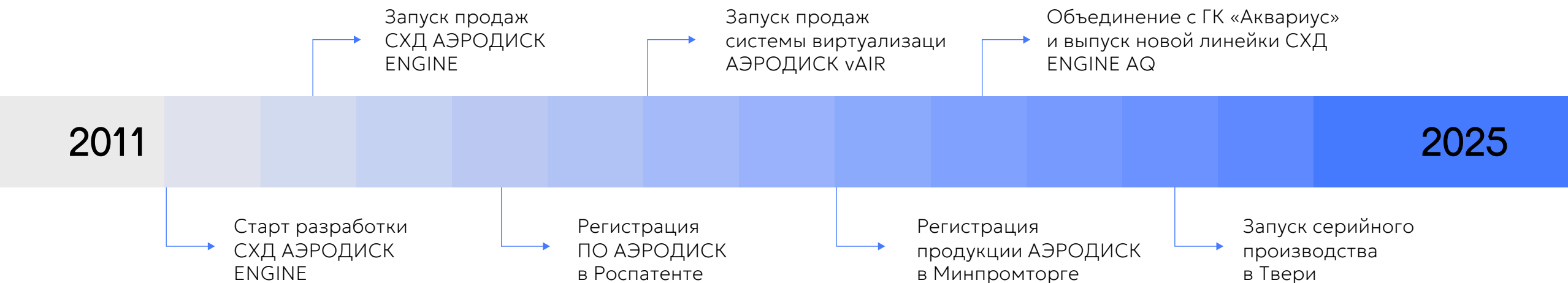
Техническая поддержка

**АЭРОДИСК**

АЭРОДИСК — российский производитель систем хранения данных и систем виртуализации, входит в ГК «Аквариус»

700+

реализованных проектов



# АЭРОДИСК сегодня

АЭРОДИСК

500+

систем в год — производственные мощности в Твери

120+

сервис-центров на территории РФ и СНГ

170+

сотрудников, 70% технических специалистов

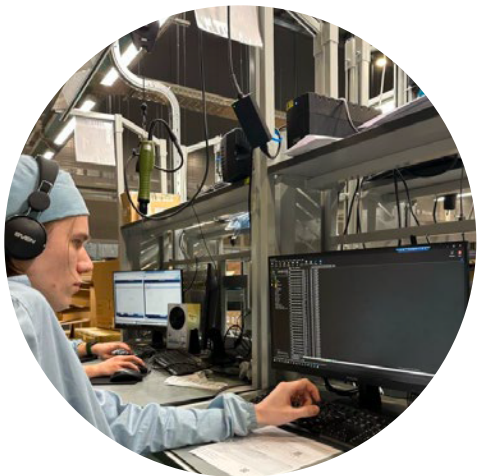


RND-центры в Москве и Санкт-Петербурге

# АЭРОДИСК производство

АЭРОДИСК

Производство полного цикла  
на материально-производственной  
базе Аквариус в г. Тверь



- ✓ Производство компонентов
- ✓ Печать плат
- ✓ Монтаж
- ✓ Сборка
- ✓ Тестирование в лаборатории
- ✓ Линия нагрузочных тестов
- ✓ Пост-тестовый анализ
- ✓ Упаковка



- ✓ Роботизированная линия  
поверхностного монтажа
- ✓ Линия сборки и тестирования  
продукции
- ✓ Контроль качества  
и end-to-end тестирование  
в производственных  
лабораториях Аквариус  
и АЭРОДИСК

# Уровни технической поддержки

АЭРОДИСК

Услуга	Стандарт + базовая поддержка	Бизнес расширенный уровень	Премиум для критической инфраструктуры
Оказание технической поддержки 1-й линии	24/7	24/7	24/7
Оказание технической поддержки 2-й и 3-й линии	9/5	9/5	24/7
Предоставление обновлений ПО по мере выходановых релизов	✓	✓	✓
Обучение и сертификация сотрудников заказчика	✗	✗	✓
Помощь в миграции инфраструктуры заказчика на ПО АЭРОДИСК	✗	✗	✓
Пусконаладка системы	Опция	Удаленно	На территории заказчика
Время реакции на инциденты P1	до 6 часов	до 4 часов	до 1 часа
Помощь в устранении инцидентов	Удаленно	Удаленно/ на территории заказчика (опция)	На территории заказчика
Отправка компонентов на замену	NBD	NBD	В течении 4 часов
Базовая отчетность	✓	✓	✓

# Enterprise-опции

АЭРОДИСК

## Удаленный мониторинг и автоподдержка

Система сама открывает тикет при сбое. Поддержка реагирует мгновенно — кейсы заводятся до того, как вы заметите проблему.

## Гарантированное время восстановления HW

Гарантированное время восстановления — вернем оборудование в работу за сутки. Когда нужно быстрее, чем премиум.

## Невозвратные накопители информации

Опция для закрытых контуров — накопители остаются у вас. Без передачи вендору, по всем требованиям безопасности.

## ПНР дополнительных закупок

Добавили новую полку? Наши инженеры подключат и проверят. Масштабирование системы без хлопот.

## Базовая отчетность

Один отчет — вся статистика. Длительность поддержки, кейсы, статусы систем — прозрачный контроль по всем площадкам.

## Пусконаладочные работы

Сертифицированные инженеры АЭРОДИСК настроят и запустят систему по всем стандартам. Без рисков и простоев.

## Комплекты ЗИП на площадке заказчика

Для закрытых зон и городов. Всё нужное под рукой — без ожидания доставки.

AQUARIUS

# Enterprise-опции

АЭРОДИСК

## Работы инженера АЭРОДИСК на площадке заказчика

Когда нужно быстро решить задачу — наш инженер выезжает к вам. Техническая поддержка не на словах, а в деле.

## Выделенный менеджер

Больше пяти систем — и у вас свой человек в АЭРОДИСК. Личный менеджер, который знает всё о ваших СХД.

## Удалённая поддержка, обновление ПО и патчей

Патчи и новые версии даже после гарантийного срока — ваши системы всегда в актуальном состоянии. Постгарантийное обслуживание онлайн.

## Аренда оборудования

Переезд или апгрейд? Предоставим оборудование в аренду, чтобы вы не останавливались.

## Обучение и сертификация сотрудников заказчика

УЦ «Микротест» обучает и сертифицирует ваших специалистов — 2 человека на систему в премиум-поддержке.

## Помощь в миграции инфраструктуры заказчика на ПО АЭРОДИСК

Безопасный переход со старой СХД на новую — без потери данных и простоев.

## Трейд-ин

Обновите СХД старше 5 лет — обмен на новую модель с выгодой и без лишних затрат.

AQUARIUS

# Доступность опций на разных уровнях

1	Удаленный мониторинг и автоподдержка	Бесплатно на всех уровнях	9	Выделенный менеджер	Доступно в Премиум от 5 систем
2	Гарантированное время восстановления HW	Опция, доступная в Премиум	10	Удаленная работа ТП	Опция в днях работ на постгарантийном обслуживании
3	Невозвратные накопители информации	Опция	11	Обновление патча	Опция на постгарантийном обслуживании
4	ПНР дополнительных закупок	Опция	12	Обновление версии ПО	Опция на постгарантийном обслуживании
5	Базовая отчетность для заказчика	Бесплатно на всех уровнях	13	Аренда оборудования	Опция в днях аренды
6	Пусконаладочные работы	Опция, входит в Премиум	14	Обучение и сертификация сотрудников заказчика	Входит в Премиум
7	Комплекты ЗИП на площадке заказчика	Опция	15	Помощь в миграции инфраструктуры заказчика на ПО АЭРОДИСК	Входит в Премиум
8	Работы инженера АЭРОДИСК на площадке заказчика	Опция, входит в Премиум	16	Трейд-ин	Опция

# Структура технической поддержки

АЭРДИСК

## Первая линия — первичная консультация

Прием, категоризация  
заявок и решения популярных  
проблем

## Вторая линия — эксперты

Решение технически сложных  
задач и выполнение работ на  
площадке заказчика

## Третья линия — разработчики

Их подключает вторая линия  
при необходимости срочных  
доработок

# 120+

сервис-центров  
на территории СНГ

# RND

центры в Москве  
и Санкт-Петербурге

# СЕТЬ

складов и запчастей  
в Москве + сервис-центры

# Как это работает

## / Простая подача заявки

Заявку можно оформить тремя способами: позвонить в колл-центр, создать тикет в Service Desk или обратиться в смежный отдел — всё равно запрос автоматически попадёт в систему поддержки.

## / Индивидуальный подход

Каждому заказчику закрепляется инженер второй линии, который сопровождает кейс от начала до конца. Один специалист знает всю историю вашей системы и решает вопросы комплексно — от виртуализации до гарантийных работ.

## / Полный цикл решения

При необходимости инженер привлекает архитекторов и разработчиков, чтобы ускорить решение, объяснить особенности работы системы или предложить оптимизацию. Мы разбираемся до сути, чтобы ваша СХД работала быстрее и стабильнее.

The logo for AERODISK, featuring the word "АЭРОДИСК" in a bold, sans-serif font. The letter "О" is stylized with a circular graphic element inside it.The logo for AQUARIUS, featuring the word "AQUARIUS" in a bold, sans-serif font. The letter "A" is stylized with a blue square element inside it.

# Преимущества

- / Эффективная коммуникация и способность оперативно решать нестандартные задачи
- / Ответственный подход и ориентация на клиента
- / Гибкость в выборе уровней технической поддержки и опций
- / Быстрая реакция на обращения и умение находить оптимальные решения
- / Способность выходить за рамки стандартных процедур при необходимости

АЭРОДИСК

Стабильное  
качество работы  
даже в сложных  
ситуациях

AQUARIUS

# Техническая поддержка в цифрах

/ SLA — 99%

/ NPS — 8,25 из 10

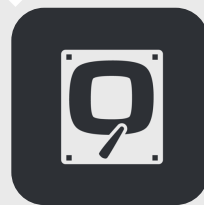
/ Кейсов за 2025 год — 516

/ Средняя оценка после  
закрытия кейсов — 4,97

/ Систем на поддержке — 455

АЭРОДИСК

AQUARIUS



**Спасибо за внимание!**

**+7 (499) 280 07 80**

**[aeroinfo@aerodisk.ru](mailto:aeroinfo@aerodisk.ru) | [www.aerodisk.ru](http://www.aerodisk.ru)**