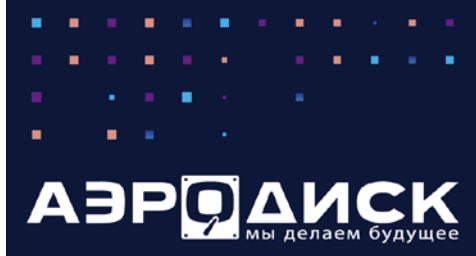


Соглашение об уровне услуг

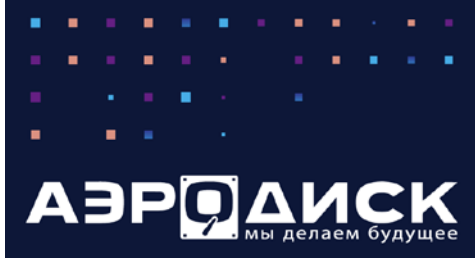
Дата 17.07.2020

Версия 3.00



Содержание

1. Аннотация	3
2. Термины и определения	4
3. Описание Услуг	6
3.1. Сервис-Деск	6
3.2. Порядок активации Услуг	6
3.3. Способы оказания Услуг	7
3.4. Состав и границы Услуг	7
3.5. Типы Услуг	8
4. Уровни Услуг	11
4.1. Режим оказания Услуг	11
4.2. Сроки и условия замены или ремонта оборудования	11
4.3. Метрики запросов	12
4.4. Статусы запросов	12
4.5. Типы запросов	13
4.6. Приоритеты	13
4.7. Линии поддержки	14
4.8. Эскалация запросов	15
4.9. Показатели качества Услуг	17



1. Аннотация

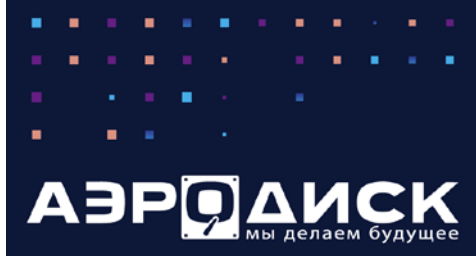
Настоящее соглашение для юридических лиц от 17.07.2020 вступает в силу с момента опубликования. ООО «Аеро Диск» (далее – Производитель, в лице Генерального директора Володковича Вячеслава Геннадьевича, действующего на основании Устава, публикует в соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации настоящее Соглашение.

Настоящий документ (далее – Соглашение) содержит состав, условия, границы, показатели и описание гарантийной технической поддержки (далее - Услуги) компании ООО «Аеро Диск» в отношении производимого ООО «Аеро Диск» оборудования и программного обеспечения (далее – Продукция).

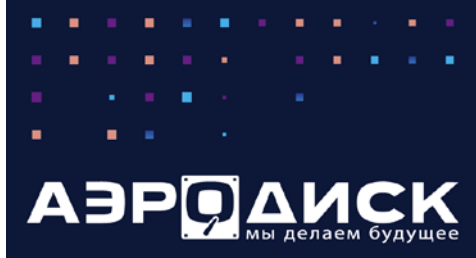
Получателем Услуг является конечный заказчик Продукции (далее – Заказчик), который приобрел Продукцию у партнера Производителя. Список партнеров Производителя приведен на официальном сайте Производителя по адресу: <https://aerodisk.ru/partnery/>. Продукция Производителя, приобретенная конечным заказчиком любым другим способом, не подлежит гарантийному обслуживанию Производителем и не входит в рамки настоящих Услуг.

2. Термины и определения

Термин	Определение
HTTP	HyperText Transfer Protocol – протокол, позволяющий производить удалённое управление системой, используя веб-интерфейс
HTTPS	Hypertext Transport Protocol Secure – протокол, позволяющий производить удалённое управление системой, используя веб-интерфейс с применением конфиденциального обмена данными
SSH	Secure Shell - протокол, позволяющий производить удалённое управление системой используя командный интерфейс
Активация Услуг	Порядок действий, обязательных для выполнения Заказчиком после приобретения Продукции для начала оказания услуг гарантийной технической поддержки Производителем
Заказчик	Юридическое лицо, приобретающее Продукцию Производителя у партнера Производителя
Круглосуточно	24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 364(5) дней в году
ПО	Программное обеспечение
Продукция	Любые аппаратно-программные комплексы и программное обеспечение, производимые и разрабатываемые Производителем
Производитель	ООО «Аеро Диск»
Рабочие дни	Промежуток времени с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 по Московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней
Сервис-Деск	Служба технической поддержки Производителя



Термин	Определение
Соглашение	Настоящее Соглашение об уровне услуг
Услуги	Гарантийная техническая поддержка оборудования и программного обеспечения ООО «Аэро Диск»



3. Описание Услуг

3.1. Сервис-Деск

В рамках Услуг предоставляются следующие способы взаимодействия со службой технической поддержки (далее - Сервис-Деск) Производителя:

- Портал технической поддержки в сети Интернет, расположенный по адресу: <https://sd.aerodisk.ru/>
- Электронная почта: support@aerodisk.ru
- Телефон: 8-800-555-42-82
- Сервисные центры: Москва, ул. Обручева, 30/1 строение 1

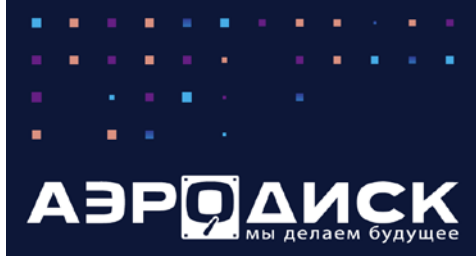
3.2. Порядок активации Услуг

Услуга начинает действовать с момента фактического получения Продукции Заказчиком, что подтверждается подписанным актом приемки оборудования между Заказчиком и авторизованным партнером Производителя. Для активации Услуг Заказчик должен выполнить действия, приведенные в настоящем разделе. Без выполнения нижеописанных действий Услуги предоставляются Производителем без применения Уровней услуг, указанных в разделе 4 настоящего Соглашения. При этом отсутствие активации Услуг не продлевает срок предоставления Услуг. Датой начала предоставления Услуг является дата подписания Заказчиком акта приемки оборудования между Заказчиком и авторизованным партнером Производителя. Дата окончания действия Услуг определяется исходя из приобретенного Заказчиком типа Услуг (см. разделы 3.5). Тип Услуг указывается в Техническом паспорте на Продукцию.

Порядок активации Услуг.

Заказчик, используя один из способов связи, указанных в разделе 3.1, предоставляет Производителю следующую информацию:

- серийные номера Продукции, указанные на упаковке и/или в Техническом паспорте Продукции;
- полное наименование организации Заказчика;
- ОГРН Заказчика;
- адрес установки Продукции;
- контактные данные представителя/ей Заказчика (ФИО, должность, телефон, электронная почта);
- (опционально) при необходимости использования Авто-поддержки Заказчик предоставляет данные постоянного удаленного доступа к Продукции.



Производитель фиксирует предоставленную информацию на Портале технической поддержки, регистрирует и предоставляет учетную запись Заказчику. Учетные данные предоставляются Заказчику по электронной почте.

3.3. Способы оказания Услуг

Услуги оказываются производителем следующими способами:

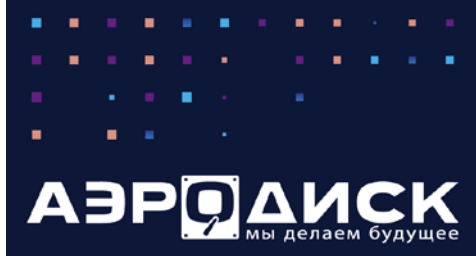
- удаленная поддержка с использованием сети Интернет и средства удалённого доступа (во всех типах Услуг);
- информационная поддержка: оказание консультаций по телефону или электронной почте (во всех типах Услуг);
- предоставление обновлений ПО по запросу Заказчика с использованием сети Интернет (во всех типах Услуг);
- поддержка на территории Заказчика: выезд специалиста Производителя (только в типах Услуг «Бизнес» и «Премиум»).

3.4. Состав и границы Услуг

Состав Услуг, а также распределение обязательств между Производителем и Заказчиком, приведены в таблице ниже.

Выполняемые работы	Обязательство Производителя	Обязательство Заказчика
Выполнение работ по удаленной настройке (в т. ч. и пуско-наладки) Продукции, с использованием сети Интернет и средств удаленного доступа ¹	X	
Предоставление устных и письменных консультации по телефону и электронной почте по эксплуатации Продукции	X	
Предоставление доступа к Порталу технической поддержки и базе знаний по Продукции	X	
Предоставление технической документации к Продукции	X	
Замена неисправного оборудования на территории Сервис-центра Производителя	X	

¹ Только в случае предоставления удаленного доступа со стороны Заказчика



Выполняемые работы	Обязательство Производителя	Обязательство Заказчика
Отправка экспресс-почтой оборудования для замены неисправного	X ²	
Замена неисправного оборудования на территории Заказчика	X ³	
Предоставление обновлений ПО по запросу Заказчика	X	
Обучение не более 2-х специалистов Заказчика	X ⁴	
Автоматическое создание запросов в Сервис-Деск с помощью системы авто-оповещений	X ⁵	
Выполнение работ по монтажу, настройке и пуско-наладке Продукции на территории Заказчика		X ⁶
Предоставление удаленного доступа из сети Интернет к Продукции, используя протоколы HTTP, HTTPS и SSH		X
Любая техническая поддержка сторонних ИТ-систем Заказчика, не являющихся Продукцией Производителя		X ⁷
Любая техническая поддержка пользователей Заказчика		X

Типы Услуг

Услуги предоставляются на срок от 1-го года до 5-ти лет. Ниже приведено описание каждого типа Услуг.

Продуктовый номер	Наименование	Описание (тип Услуг и срок предоставления Услуг)
-------------------	--------------	--

² Только для Услуг типа «Бизнес»

³ Только для Услуг типа «Премиум»

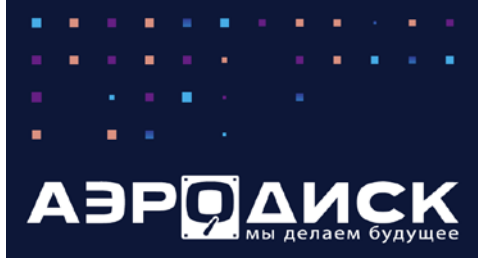
⁴ Только для Услуг типа «Премиум»

⁵ Только в случае предоставления Заказчиком технической возможности (оповещение по электронной почте используя внутренний или внешний SMTP-сервер)

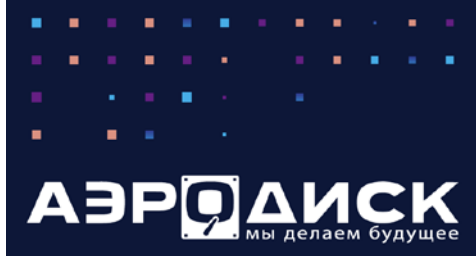
⁶ Может быть предоставлена, как дополнительная услуга за дополнительную стоимость

⁷ Может быть предоставлена, как дополнительная услуга за дополнительную стоимость

Гарантийная поддержка оборудования		
APWR-BSSTD1	Гарантия на оборудование 1 год	Гарантия на оборудование «Стандарт» на 1 год
APWR-BSSTD3	Гарантия на оборудование 3 года	Гарантия на оборудование «Стандарт» на 3 года
APWR-BSSTD5	Гарантия на оборудование 5 лет	Гарантия на оборудование «Стандарт» на 5 лет
APWR-EXN851	Расширенная гарантия на оборудование 1 год NBD 8/5	Гарантия на оборудование «Бизнес» на 1 год
APWR-EXN853	Расширенная гарантия на оборудование 3 года NBD 8/5	Гарантия на оборудование «Бизнес» на 3 года
APWR-EXN855	Расширенная гарантия на оборудование 5 лет NBD 8/5	Гарантия на оборудование «Бизнес» на 5 лет
APWR-EX8241	Расширенная гарантия на оборудование 1 год 8ч 24/7	Гарантия на оборудование «Премиум» на 1 год
APWR-EX8243	Расширенная гарантия на оборудование 3 года 8ч 24/7	Гарантия на оборудование «Премиум» на 3 года
Техническая поддержка программного обеспечения		
APSP-BSSTD1	Техническая поддержка ПО 1 год Standard	Гарантийная техническая поддержка ПО «Стандарт» на 1 год
APSP-BSSTD3	Техническая поддержка ПО 3 года Standard	Гарантийная техническая поддержка ПО «Стандарт» на 3 года
APSP-BSSTD5	Техническая поддержка ПО 5 лет Standard	Гарантийная техническая поддержка ПО «Стандарт» на 5 лет
APSP-EXPRM1	Расширенная техническая поддержка ПО 1 год Premium	Гарантийная техническая поддержка ПО «Премиум» на 1 год
APSP-EXPRM3	Расширенная техническая поддержка ПО 3 года Premium	Гарантийная техническая поддержка ПО «Премиум» на 3 года



APSP-EXPRM5	Расширенная техническая поддержка ПО 5 лет Premium	Гарантийная техническая поддержка ПО «Премиум» на 5 лет
-------------	--	---



4. Уровни Услуг

4.1. Режим оказания Услуг

Описание режимов оказания Услуг в зависимости от их типа указаны в таблице ниже:

Тип Услуг	Рабочие дни	Круглосуточно
Стандарт	X	
Бизнес	X	
Премиум		X

4.2. Сроки и условия замены или ремонта оборудования

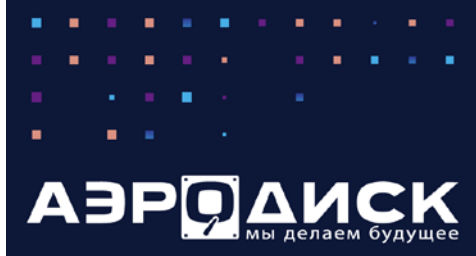
Описание сроков и условия замены неисправного оборудования в зависимости от их типа, указаны в таблице ниже:

Тип Услуг	Срок замены или ремонта	Условия
Стандарт	Замена или ремонт в течение 20 рабочих дней	На территории Сервис-центра Производителя
Бизнес	Отправка нового оборудования на следующий рабочий день после зафиксированной неисправности ⁸	Отправка экспресс-почтой для самостоятельной замены силами Заказчика при консультации Производителя
Премиум	Замена оборудования на территории заказчика в течение 8-ми часов после зафиксированной неисправности ⁹	Замена выполняется силами сотрудника Производителя, Заказчик обязуется предоставить своевременный доступ в помещение, где установлена Продукция

Сроки замены или ремонта оборудования для типов Услуг «Бизнес» и «Премиум» действуют только при выполнении обязательства по предоставлению удаленного доступа к Продукции

⁸ Неисправность фиксируется в Портале технической поддержки сотрудником Производителя после проведения диагностики сотрудником Производителя

⁹ Неисправность фиксируется в Портале технической поддержки сотрудником Производителя после проведения диагностики сотрудником Производителя



со стороны Заказчика по протоколам HTTP, HTTPS и SSH. В случае невыполнения данного обязательства со стороны Заказчика применяются условия для типа Услуг «Стандарт»

4.3. Метрики запросов

Метрика запроса	Описание
Время реакции на запрос	Промежуток времени между регистрацией запроса (статус «Открыт») и началом работы с запросом (статус «В работе»)
Время предоставления решения по инциденту	Промежуток времени между началом работы над инцидентом (статус «В работе») и предоставлением решения (статус «Решено»)
Время предоставления первого решения проблемы (основного или обходного)	Промежуток времени между началом работы над проблемой (статус «В работе») и предоставлением первого основного или обходного решения (статус «Решено»)

4.4. Статусы запросов

Описание статусов запросов приведено в таблице ниже:

Статус запроса	Описание
Открыт	Запрос зарегистрирован, но требует классификации со стороны Производителя. Ведется отсчет времени реакции на запрос.
В работе	Запрос классифицирован и взят в работу Производителем. Назначен ответственный специалист со стороны Производителя. Ведется отсчет времени решения запроса.
Приостановлен	Работы по запросу приостановлены по согласованию с Заказчиком. Отсчет времени не ведется.
Решение	Найдено решение со стороны Производителя. Решение предоставлено Заказчику на проверку. В случае отсутствия реакции Заказчика в течение 14 календарных дней, статус автоматически меняется на «Закрыт»

Статус запроса	Описание
Закрыт	Заказчик проверил решение. Запрос закрыт Заказчиком или по согласованию с Заказчиком. Если решение не удовлетворительно, Заказчик открывает запрос повторно. После повторного открытия запроса заново ведется отсчет времени реакции и решения.
Обходное решение	Временное решение проблемы, позволяющее возобновить работоспособность Продукции на время устранения корневой причины Проблемы

4.5. Типы запросов

Описание типов запросов приведено в таблице ниже:

Тип запроса	Описание
Запрос информации	Запрос на предоставление информации о Продукции
Запрос на обслуживание	Запрос на выполнение штатных (предусмотренных текущей функциональностью) операций с Продукцией, включая обновление ПО
Инцидент	Событие приводящее к частичной или полной неработоспособности Продукции
Проблема	Корневая причина нескольких инцидентов

4.6. Приоритеты

Описание приоритетов приведено в таблице ниже. Первоначально приоритет запроса назначает Заказчик. В процессе работы над запросом по согласованию с Заказчиком приоритет может быть изменен Производителем.

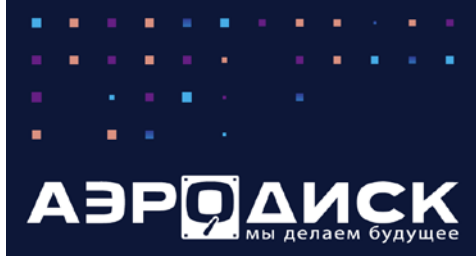
Приоритет	Описание
Высокий	Событие оказывает сильное влияние на бизнес-процессы Заказчика. Применяется

Приоритет	Описание
	показатели метрик «Высокий приоритет» уровней Услуг раздела 4.9
Средний	Событие не оказывает сильное влияние на бизнес-процессы Заказчика. Применяются показатели метрик «Средний приоритет» уровней Услуг раздела 4.9
Низкий	Событие не влияет на бизнес-процессы Заказчика. Применяются показатели метрик «Низкий приоритет» уровней Услуг раздела 4.9

4.7. Линии поддержки

Оказание Услуг Производителя выполняется тремя линиями поддержки. Описание каждой линии поддержки приведено в таблице ниже.

Линия поддержки	Выполняемые операции
Первая линия	Специалисты первой линии принимают все входящие запросы, консультируют Заказчика по функциональности Продукции, оказывают помощь в настройке и эксплуатации Продукции, выполняют первичную диагностику и решают большую часть инцидентов. После передачи запроса на вторую линию, специалист первой линии остается ответственным (контактным лицом) за выполнение запроса перед Заказчиком (роль диспетчера).
Вторая линия	Специалисты второй линии выполняют сложные технические работы, тестирование и оказывают консультации по смежным инфраструктурным системам. После передачи запроса на третью линию, специалист второй линии остается ответственным за решение запроса в роли консультанта и подключается в качестве инженера по необходимости.
Третья линия	Специалисты третьей линии исправляют ошибки на уровне кода ПО Продукции,



Линия поддержки	Выполняемые операции
	разрабатывают обновления (в т. ч. и срочные) консультируют первую и вторую линию по их установке.

4.8. Эскалация запросов

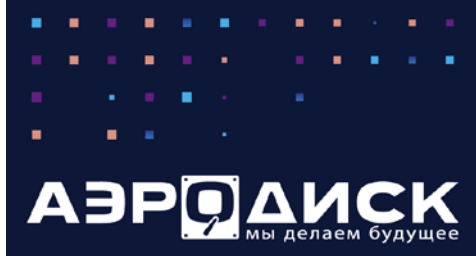
Эскалацией является процедура привлечения внимания руководства Службы технической поддержки Производителя к отдельному запросу.

В рамках Услуг существует 2 типа эскалации:

- Автоматическая эскалация – запрос автоматически эскалируется в случае риска нарушения ключевых показателей уровня услуг. Автоматическая эскалация выполняется средствами Портала технической поддержки Производителя.
- Эскалация по запросу – Заказчик в случае необходимости эскалирует запрос руководства Службы технической поддержки Производителя средствами Портала технической поддержки, телефона или электронной почты. Эскалация по запросы выполняется Заказчиком путем отправки сообщения на электронную почту support@aerodisk.ru

В таблице ниже приведены возможные причины эскалации:

Причина	Автоматическая эскалация	Эскалация по запросу
Риск нарушения показателей уровня Услуг раздела 4.9 для запроса с высоким приоритетом	Применяется	Не применяется
Необходимость повышения приоритета (или уменьшения срока выполнения) запроса, обусловленная требованиями бизнеса Заказчика	Не применяется	Применяется
Авария в ИТ-инфраструктуре Заказчика напрямую или косвенно связанная с Продукцией Производителя	Не применяется	Применяется



После выполнения эскалации запроса он переходит под личный контроль Руководителя Службы технической поддержки Производителя (или сотрудника Производителя, его замещающего). Руководитель Службы технической поддержки организывает рабочую группу и составляет план действий по выполнению запроса, согласовывая его с ответственным представителем Заказчика. В дальнейшем, по ходу выполнения запроса, организованная рабочая группа на регулярной основе отчитывается о ходе выполнения работ представителю Заказчика. Промежуток времени между регулярной отчетностью зависит от ситуации и согласовывается в каждом конкретном случае между Производителем и Заказчиком, но не может быть короче, чем 2 часа. Отчетность предоставляется в свободной форме на Портале технической поддержки и (при необходимости) по электронной почте. Эскалация действует до выполнения или приостановки запроса. При необходимости Заказчик может отменить эскалацию, в этом случае выполнение запроса возвращается в штатный режим.

4.9. Показатели качества Услуг

К Услугам применяются следующие показатели качества:

Показатель / Тип Услуг	Приоритет	Стандарт	Бизнес	Премиум
Время реакции на запросы информации	Высокий	n/a	n/a	n/a
	Средний	n/a	n/a	n/a
	Низкий	до 8 часов	до 8 часов	до 8 часов
Время реакции на запросы на обслуживание	Высокий	n/a	n/a	n/a
	Средний	до 6 часов	до 6 часов	до 4 часов
	Низкий	до 8 часов	до 8 часов	до 8 часов
Время реакции на инциденты	Высокий	до 4 часов	до 2 часов	до 1 часа
	Средний	до 6 часов	до 4 часов	до 2 часов
	Низкий	до 8 часов	до 6 часов	до 4 часов
Время предоставления решения по инциденту	Высокий	до 16 часов	до 8 часов	до 4 часов
	Средний	до 24 часов	до 16 часов	до 8 часов
	Низкий	до 32 часов	до 24 часов	до 16 часов
Время предоставления первого решения проблемы (основного или обходного)	Высокий	до 24 часов	до 16 часов	до 8 часов
	Средний	до 32 часов	до 24 часов	до 16 часов
	Низкий	до 48 часов	до 32 часов	до 24 часов

Показатели качества «Время предоставления решения по инциденту» и «Время предоставления первого решения проблемы (основного или обходного)» действуют только при выполнении обязательства по предоставлению удаленного доступа к Продукции со стороны Заказчика по протоколам HTTP, HTTPS и SSH. В случае невыполнения данного обязательства со стороны Заказчика данные показатели качества Услуг не применяются.

Производитель: ООО «Аеро Диск»

Генеральный директор Вячеслав Геннадьевич Володкович

17.07.2020

