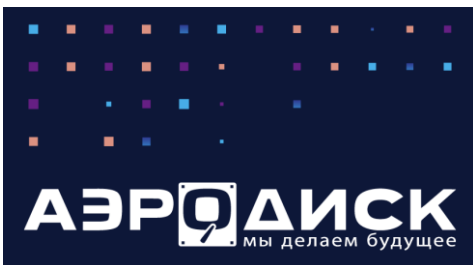
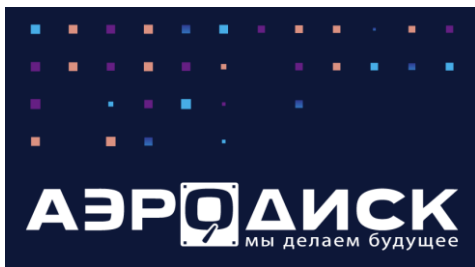


# Соглашение об уровне услуг



## Содержание

1. Аннотация .....	3
2. Термины и определения .....	4
3. Описание Услуг .....	4
3.1 Сервис-Деск .....	4
3.2 Дата начала действия Услуг .....	5
3.3 Непрерывность Услуг .....	5
3.4 Порядок активации Услуг .....	5
3.5 Способы оказания Услуг .....	6
3.6 Состав и границы Услуг .....	6
3.7 Типы Услуг .....	7
4. Уровни Услуг .....	8
4.1 Режим оказания Услуг .....	8
4.2 Сроки и условия замены или ремонта оборудования .....	8
4.3 Метрики запросов .....	9
4.4 Статусы запросов .....	9
4.5 Типы запросов .....	10
4.6 Приоритеты .....	10
4.7 Линии поддержки .....	10
4.8 Эскалация запросов .....	11
4.9 Показатели качества Услуг .....	12

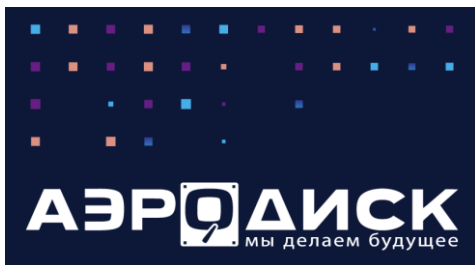


## 1. Аннотация

Настоящее соглашение для юридических лиц от 01.10.2023 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 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. Продукция Производителя, приобретенная конечным заказчиком любым другим способом, не подлежит техническому сопровождению Производителем и не входит в рамки настоящих Услуг.



## 2. Термины и определения

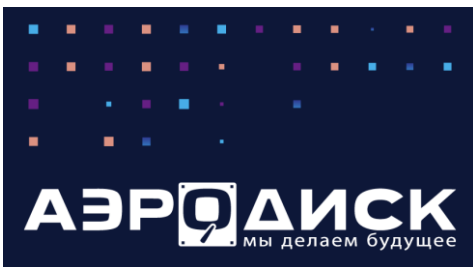
Термин	Определение
HTTP	HyperText Transfer Protocol – протокол, позволяющий производить удалённое управление системой, используя веб-интерфейс
HTTPS	Hypertext Transport Protocol Secure – протокол, позволяющий производить удалённое управление системой, используя веб-интерфейс с применением конфиденциального обмена данными
SSH	Secure Shell – протокол, позволяющий производить удалённое управление системой используя командный интерфейс
Активация Услуг	Техническое сопровождение оборудования и программного обеспечения ООО «Аеро Диск»
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	Отдел внедрения и сопровождения Производителя
Соглашение	Настоящее Соглашение об уровне услуг
Услуги	Техническое сопровождение оборудования и программного обеспечения ООО «Аеро Диск»

## 3. Описание Услуг

### 3.1 Сервис-Деск

В рамках Услуг предоставляются следующие способы взаимодействия с Отделом внедрения и сопровождения (далее – Сервис-Деск) Производителя:

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



## 3.2 Дата начала действия Услуг

Услуга начинает действовать с одной из двух дат:

1. Дата фактического получения Продукции Заказчиком, что подтверждается подписанным актом приемки оборудования между Заказчиком и авторизованным партнером Производителя. Для активации Услуг Заказчик должен предоставить информацию, указанную в разделе 3.4. Без предоставления информации, указанной в разделе 3.4, 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.
2. Дата окончания трёхмесячного периода с момента отгрузки Продукции от Производителя дистрибьютору Производителя, что подтверждается подписанным актом приемки оборудования между Производителем и дистрибьютором Производителя.

При этом датой начала действия услуги считается более ранняя дата из двух вышеуказанных дат.

Дата окончания действия Услуг определяется исходя из приобретённого Заказчиком типа Услуг (см. раздел 3.7). Тип Услуг указывается в Техническом паспорте на Продукцию.

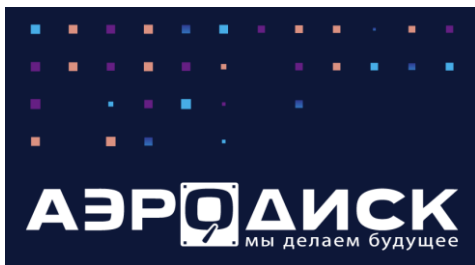
## 3.3 Непрерывность Услуг

Продление Услуг должно осуществляться Заказчиком непрерывно, с момента окончания предыдущего оплаченного периода оказания Услуг. При нарушении требования непрерывности продления, кроме оплаты Услуг на очередной предстоящий период, Заказчик должен оплатить также весь пропущенный период (с момента окончания последнего оплаченного периода предоставления Услуг).

## 3.4 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;
- ИНН Заказчика;
- адрес установки Продукции;
- контактные данные представителя/ей Заказчика (полные 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.

### 3.5 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»).

### 3.6 Состав и границы Услуг

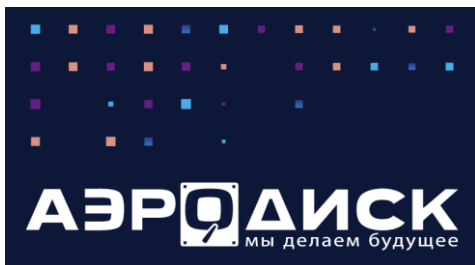
Состав Услуг, а также распределение обязательств между Производителем и Заказчиком, приведены в таблице ниже.

Выполняемые работы	Обязательство Производителя	Обязательство Заказчика
Выполнение работ по удаленной настройке (в том числе и пуско-наладки) Продукции, с использованием сети Интернет и средств удаленного доступа <sup>1</sup>	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	
Отправка экспресс-почтой оборудования для замены неисправного	X <sup>2</sup>	
Замена неисправного оборудования на территории Заказчика	X <sup>3</sup>	
Предоставление обновлений ПО по запросу Заказчика	X	

<sup>1</sup> Только в случае предоставления удаленного доступа со стороны Заказчика

<sup>2</sup> Только для Услуг типа «Бизнес»

<sup>3</sup> Только для Услуг типа «Премиум»



Выполняемые работы	Обязательство Производителя	Обязательство Заказчика
Обучение не более 2-х специалистов Заказчика	X <sup>4</sup>	
Автоматическое создание запросов в Сервис-Деск с помощью системы авто-оповещений	X <sup>5</sup>	
Выполнение работ по монтажу, настройке и пуско-наладке Продукции на территории Заказчика		X <sup>6</sup>
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 <sup>7</sup>
Любая техническая поддержка пользователей Заказчика		X

### 3.7 Типы Услуг

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

Продуктовый номер	Описание и срок предоставления
APWS-BSSTD1	Техническое сопровождение 1 год Стандарт
APWS-BSSTD3	Техническое сопровождение 3 года Стандарт
APWS-BSSTD5	Техническое сопровождение 5 лет Стандарт
APWS-EXN851	Техническое сопровождение 1 год 8/5 Бизнес
APWS-EXN853	Техническое сопровождение 3 года 8/5 Бизнес
APWS-EXN855	Техническое сопровождение 5 лет 8/5 Бизнес
APWS-EX8241	Техническое сопровождение 1 год 24/7 Премиум
APWS-EX8243	Техническое сопровождение 3 года 24/7 Премиум

<sup>4</sup> Только для Услуг типа «Премиум»

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

<sup>6</sup> Может быть предоставлена, как дополнительная услуга за дополнительную стоимость

<sup>7</sup> Может быть предоставлена, как дополнительная услуга за дополнительную стоимость

## 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
Первая линия поддержки		X
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 <sup>8</sup>	Отправка экспресс-почтой для самостоятельной замены силами Заказчика при консультации Производителя
Премиум	Отправка исправного компонента в течение 4 часов после выявления неисправности <sup>9</sup>	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 со стороны Заказчика по протоколам HTTP, HTTPS и SSH. В случае невыполнения данного обязательства со стороны Заказчика применяются условия для типа Услуг «Стандарт»

<sup>8</sup> Неисправность фиксируется в Портале технической поддержки сотрудником Производителя после проведения диагностики сотрудником Производителя

<sup>9</sup> Неисправность фиксируется в Портале технической поддержки сотрудником Производителя после проведения диагностики сотрудником Производителя



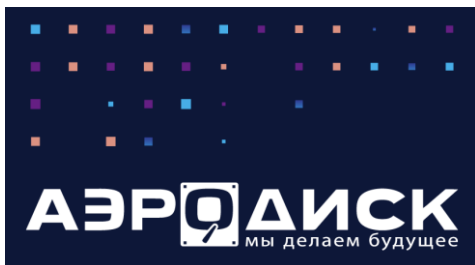
### 4.3 Метрики запросов

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.
На рассмотрении	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»
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
Замена или ремонт оборудования	Запрос на замену или ремонт неисправного оборудования в рамках технического сопровождения

## 4.6 Приоритеты

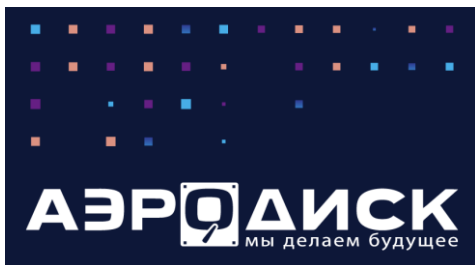
Описание приоритетов приведено в таблице ниже. Первоначально приоритет запроса назначает Заказчик. В процессе работы над запросом по согласованию с Заказчиком приоритет может быть изменен Производителем.

Приоритет	Описание
Высокий приоритет	Аварийная ситуация
Средний	Событие не оказывает сильное влияние на бизнес-процессы Заказчика.
Низкий	Все запросы информационного характера

## 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. Проводят первичную консультацию и передают запросы на вторую линию технической поддержки.
Вторая линия	Специалисты второй линии, консультируют Заказчика по функциональности Продукции, оказывают помощь в настройке и эксплуатации Продукции, выполняют



Линия поддержки	Выполняемые операции
	первичную диагностику и решают инциденты и 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, разрабатывают обновления (в том числе и срочные) консультируют первую и вторую линию по их установке.

## 4.8 Эскалация запросов

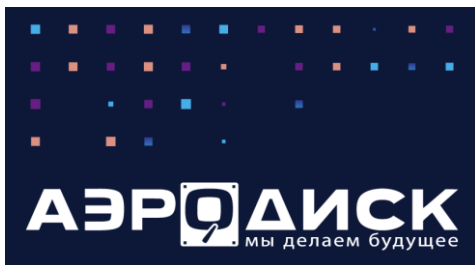
Эскалацией является процедура привлечения внимания руководства Отдела внедрения и сопровождения Производителя к отдельному запросу.

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 на руководство Отдела внедрения и сопровождения Производителя средствами Портала технической поддержки, телефона или электронной почты. Эскалация по запросу выполняется Заказчиком путем отправки сообщения на электронную почту [support@aerodisk.ru](mailto: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 Отдела внедрения и сопровождения Производителя (или сотрудника Производителя, его замещающего). Руководитель Отдела внедрения и сопровождения Производителя организует 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 реже, чем раз в 8 часов или один раз в день (в зависимости от уровня услуг).

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.

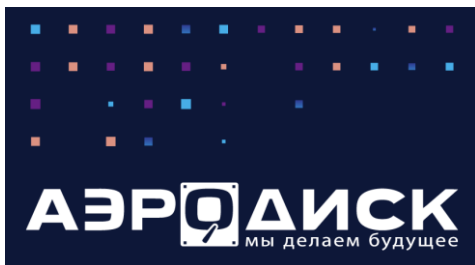
## 4.9 Показатели качества Услуг

К Услугам применяются следующие показатели качества:

Показатель / Тип Услуг	Приоритет	Стандарт	Бизнес	Премиум
<b>Время реакции на запросы информации</b>	Низкий	до 8 часов	до 8 часов	до 8 часов
<b>Время реакции на запросы на обслуживание</b>	Средний	до 6 часов	до 6 часов	до 4 часов
	Низкий	до 8 часов	до 8 часов	до 8 часов
<b>Время реакции на инциденты</b>	Высокий	до 6 часов	до 4 часов	до 1 часа
	Средний	до 8 часов	до 6 часов	до 4 часов
	Низкий	до 24 часов	до 24 часов	до 24 часов
<b>Время предоставления решения по инциденту</b>	Высокий	до 18 часов	до 10 часов	до 6 часов
	Средний	до 24 часов	до 16 часов	до 8 часов
	Низкий	до 32 часов	до 24 часов	до 16 часов
<b>Время предоставления первого решения проблемы (основного или обходного)</b>	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 и использования аппаратных частей входящих в лист [совместимого оборудования](#) для продукта vAIR.

В случае невыполнения данного обязательства со стороны Заказчика данные показатели качества Услуг не применяются.



В случае выполнения работ, связанных с рисками потери данных, а именно:

1	Замена дисков
2	Установка обновлений
3	Физические работы с контроллерами.
4	Исправление ошибок на файловых системах.
5	Восстановление работы при ошибках ядра.

Заказчик, по запросу технической поддержки, обязан предоставить информацию о наличии резервных копий данных, которые хранятся на программно-аппаратных комплексах, производимых Производителем, или на системах под управлением ПО, разрабатываемым Производителем, или подтверждение принятия Заказчиком рисков потери данных и принятия факта отсутствия ответственности у Производителя, в случае потери данных, направив письмо на адрес [support@aerodisk.ru](mailto:support@aerodisk.ru).

В случае невыполнения данного обязательства со стороны Заказчика данные показатели качества Услуг не применяются и Производитель не несёт ответственности за возможную потерю данных.

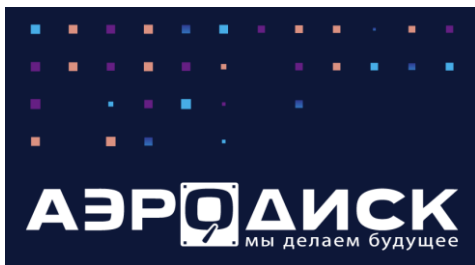
**Приложение 1:** Процедура выполнения работ, связанных с риском потери данных, на 2 л.

Производитель: ООО «Аеро Диск»

Володкович



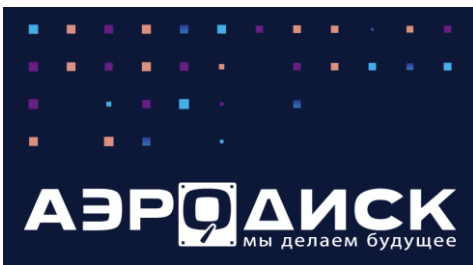
Генеральный директор Вячеслав Геннадьевич



## **Процедура выполнения работ, связанных с риском потери данных**

### **Сотрудники технической поддержки Производителя обязаны:**

1. При необходимости выполнения работ, которые могут привести к потере данных, необходимо запрашивать у Заказчика подтверждение наличия резервных копий данных, которые хранятся на системе. Срок запроса – в течение не более 30 минут с момента определения потребности в выполнении работ, связанных с риском потери данных.
2. В случае наличия резервных копий данных, Заказчик обязан подтвердить их наличие, направив письмо на адрес [support@aerodisk.ru](mailto:support@aerodisk.ru).
3. В случае отсутствия резервных копий данных, Заказчик обязан подтвердить согласие с рисками потери данных при проведении работ и принять факт отсутствия ответственности Производителя, в случае потери данных, направив письмо на адрес [support@aerodisk.ru](mailto:support@aerodisk.ru).
4. При отсутствии подтверждения Заказчика о наличии резервных копий данных системы или отсутствия принятия рисков потери данных Заказчиком, не приступать к выполнению работ с системой. Если Заказчик не отвечает более 8 рабочих часов, повторно запросить у Заказчика подтверждение наличия резервных копий данных, которые хранятся на системе.
5. Если после повторного запроса Заказчик снова не отвечает более 8 рабочих часов, запросить в третий раз у Заказчика подтверждение наличия резервных копий данных, которые хранятся на системе. Если после третьего запроса Заказчик не ответит, перевести запрос в статус «Решено» с комментарием, что работы не могут быть продолжены без предварительно получения подтверждения от Заказчика о наличии резервных копий или принятия Заказчиком рисков потери данных и принятия факта отсутствия ответственности Производителя, в случае потери данных, направив письмо на адрес [support@aerodisk.ru](mailto:support@aerodisk.ru).
6. При отказе Заказчика направлять письменное подтверждение наличия резервных копий или подтверждения принятия рисков потери данных и принятия факта отсутствия ответственности Производителя, эскалировать данную проблему на руководителя отдела внедрения и сопровождения.
7. При привлечении разработчиков к работам над запросами и инцидентами, необходимо сразу же ознакомить их с информацией о наличии резервных копий данных системы и ознакомить их с деталями ранее выполненной диагностики и выполненных работ с системой.
8. При привлечении к работам с системой Заказчика других сотрудников технической поддержки, необходимо сразу же ознакомить их с информацией о наличии резервных копий данных системы и ознакомить их с деталями ранее выполненной диагностики и выполненных работ с системой.



### **Сотрудники отдела разработки Производителя обязаны:**

1. Перед выполнением работ с системой Заказчика ознакомиться с информацией о наличии резервных копий данных системы, а в случаях их отсутствия, наличием согласия заказчика на выполнение работ и принятием рисков потери данных. При отсутствии указанной информации, не приступать к выполнению работ и в течение не более 30 минут сообщить об этом руководителю отдела внедрения и сопровождения.
2. Ознакомиться с информацией от сотрудника отдела внедрения и сопровождения, ответственного за выполнение работ с системой Заказчика, по деталям ранее выполненной диагностики и выполненным работ с системой.

### **Руководитель отдела внедрения и сопровождения Производителя обязан:**

1. В течение 30 минут проговорить с представителями Заказчика и добиться письменного (письмо на адрес [support@aerodisk.ru](mailto:support@aerodisk.ru)) подтверждения:
  - либо наличия резервных копий данных системы,
  - либо принятия рисков потери данных и принятия факта отсутствия ответственности у компании ООО «Аэро Диск».
2. В случае невозможности получения подтверждения от Заказчика, в течение не более 30 минут эскалировать проблему в отдел координации продаж для принятия решения о дальнейших действиях.

### **Шаблоны писем для Заказчиков:**

-----

Текст письма **при наличии** резервных копий данных:

Я, ФИО, должность, настоящим письмом подтверждаю факт наличия резервных копий данных, находящихся на системе (модель и серийный номер системы) (далее – Система). Резервные копии данных Системы хранятся в отдельной системе резервного копирования и могут быть восстановлены в случае потери данных при проведении работ на Системе.

-----

Текст письма **при отсутствии** резервных копий данных:

Я, ФИО, должность, настоящим письмом подтверждаю своё согласие с рисками потери данных, находящихся на системе (модель и серийный номер системы) (далее – Система), и принимаю факт отсутствия ответственности у ООО «Аэро Диск», в случае возможной потери данных при проведении работ на Системе.

-----