

Описание услуги базовой технической поддержки серверного оборудования Atos Servers (Bull).

В рамках данного документа приведено описание услуги базовой технической поддержки уровней Gold, Bronze для оборудования компании Atos под торговыми марками Atos Servers и Bull.

Термины и определения

Услуга – услуга базовой технической поддержки уровней Gold, Bronze для оборудования компании Atos под торговыми марками Atos и Bull.

Technical state (TS, текстейт) – комплект поставки прошивок и программного обеспечения, которые гарантированно работают друг с другом. А также, актуальная документация.

Система – аппаратное обеспечение производства компании Atos, на которое распространяется Услуга.

Система управления заявками – информационная система компании Atos, предназначенная для управления сервисными запросами и инцидентами заказчика, обмена информацией между заказчиком и технической поддержкой компании Atos. Веб интерфейс доступен по адресу <http://tickets.bull.com/>.

Раздел сайта техподдержки <https://atos.net/ru/russia/servers-support> содержит наиболее полную и актуальную информацию о способах обращения за поддержкой и порядке ее оказания.

	Bronze	Gold
Наличие ежедневной и круглосуточной неограниченной регистрации вызовов с помощью веб-портала http://tickets.bull.com/ или с помощью единого e-mail: Atos.servers.support@atos.net	✓	✓
Возможность интерактивного управления запросами, поданными через веб-портал	✓	✓
Период работы «горячей линии» по диагностической помощи круглосуточно, включая общественные праздники и нерабочие дни. (прием обращений)	✓	✓
Возможность изменения приоритета заявок заказчиком	✓	✓
Время ответного звонка специалиста, не более	4 ч	1 ч
Помощь в анализе и технической оценке	✓	✓
Передача вопроса на уровень специалистов отдела технической поддержки (уровень 2)	✓	✓
Передача вопроса на уровень поставщика (уровень 3)	✓	✓
Круглосуточное оказание удаленного обслуживания, удаленной диагностики для соответствующих систем	⊘	✓
Круглосуточное выездное обслуживание (прибытие на объект)	⊘	✓
Время прибытия инженера для обслуживания неработоспособной системы на объекте	Следующий рабочий день	2 ч
Гарантированное время ремонта аппаратных средств неработоспособной системы	⊘	✓ (8 ч)
Назначение Менеджера по технической поддержке	⊘	✓

Возможные приоритеты заявок

Severity 1 система остановлена: серьезное влияние на бизнес, **система не работает.**

Severity 2 система деградировала: снижение производительности или перебои доступности.

Severity 3 незначительное влияние или вопрос: влияние на бизнес операции низкое или отсутствует, система доступна.

Запасные части и обслуживание систем

- Детали, классифицируемые как ЗОЭ (Заменяемый на объекте элемент, FRU), отправляются на объект и заменяются компанией Atos, либо авторизованным Сервисным Партнёром.
- Детали, классифицируемые как ЗПЭ (Заменяемый пользователем элемент, CRU), отправляются на объект компанией Atos и заменяются Клиентом. Возврат дефектных деталей компании Atos является обязанностью Клиента.
- Компания Atos оставляет за собой возможность использования восстановленных аппаратных компонент, при этом, на них распространяются те же условия поддержки, что и на весь комплекс.
- Гарантированное время прибытия специалиста на объект исчисляется с момента определения необходимости оказания аппаратной поддержки на месте.
- Гарантированное время ремонта аппаратных средств системы распространяется только на **неработоспособную систему** с приоритетом заявки Severity 1.
- Гарантированное время ремонта может не соблюдаться при невыполнении заказчиком рекомендаций компании Atos, полученных в ходе аудитов или иных операций.
- Отсчет времени ремонта может быть приостановлен в случаях, когда присутствуют:
 - Действие или бездействие заказчика или третьих лиц, влияющее на процесс ремонта.
 - Любые автоматические или ручные процессы восстановления, запущенные при обнаружении неисправности оборудования, такие как восстановление или замена механизма диска, а также обеспечение целостности данных.
 - Любые другие действия, не имеющие отношения к ремонту оборудования, но позволяющие убедиться в том, что неисправности оборудования устранены, например, перезагрузка операционной системы.
- Проверка исправности оборудования (успешности восстановления) может быть выполнена специалистами компании Atos с помощью теста самодиагностики оборудования, автономной диагностики специальными средствами или визуального контроля корректности функционирования. Компания Atos может по собственному усмотрению определить уровень тестирования, необходимый для проверки отремонтированного оборудования.
- При предоставлении технической поддержки на месте установки оборудования, после согласования с Заказчиком, специалист компании Atos может выполнить следующие действия:
 - установить доступные технические исправления для обслуживаемого оборудования для обеспечения надлежащей работы оборудования Заказчика и сохранения его совместимости с запасными частями;
 - установить доступные обновления микропрограмм, не подлежащие, по мнению компании Atos, установке Заказчиком и необходимые для восстановления рабочего состояния оборудования, для сохранения возможности дальнейшего оказания поддержки.
- Atos может передавать права на выполнение обслуживания оборудования стороннему авторизованному поставщику услуг (авторизованному Сервисному Партнёру) по своему усмотрению.
- Все заменяемые запасные части являются собственностью компании Atos. Заказчик обязан вернуть все извлеченные в процессе обслуживания запасные части компании Atos, либо оплатить их текущую розничную стоимость.

Обязанности заказчика

- Зарегистрироваться, чтобы использовать электронные ресурсы компании Atos – доступ к документации и обновлениям программного обеспечения, доступ к системе управления запросами на обслуживание.
- При активации сервисного контракта должна быть предоставлена полная и достоверная информация о месте установки оборудования (адрес) и любых изменениях в его аппаратной конфигурации.
- Провести удаленную диагностику и восстановление оборудования в строгом соответствии с указаниями специалистов технической поддержки Atos.
- Перед проведением и в процессе обслуживания оборудования настоятельно рекомендуется, чтобы Заказчик выполнил полное резервное копирование всех имеющихся данных и программ во всех задействованных системах. Во избежание повреждений, изменений и потери данных Заказчику также настоятельно рекомендуется регулярно выполнять резервное копирование данных, хранящихся во всех задействованных системах.

- Заказчик несет ответственность за сохранность и защиту всей конфиденциальной, коммерческой, служебной или персональной информации и управление доступом к ней. Компания Atos или ее авторизованный сервисный партнер не несут ответственности за непреднамеренный доступ к любой информации, полученный в результате оказания Услуги.
- Соблюдать требования к версионности и настройке программного обеспечения (драйверов, операционных систем), микрокодов. Данные требования доступны в технической документации <https://atos.net/ru/russia/servers-support#documents>
- При выездном обслуживании оборудования силами компании Atos, Заказчик обязан предоставить свободный, безопасный и достаточный доступ в местах размещения оборудования – достаточное рабочее пространство, освещение, электрическую сеть, возможность подключения к обслуживаемому оборудованию. При отсутствии необходимых условий Atos может отказаться от проведения работ. Заказчик также отвечает и организует доступ на территории и/или объекты с пропускной системой – все необходимые мероприятия по допуску специалистов компании Atos или авторизованного сервисного партнера, автотранспорта и сопутствующего оборудования (ноутбуки, вспомогательное оборудование, запасные части, др.), а также по выносу оборудования, выезду автотранспорта и выходу персонала с территории.
- По завершению восстановительных работ Заказчик (его представитель) обязан проверить и принять работы (восстановленное оборудование), с подтверждением в системе управления заявками.
- По требованию компании Atos способствовать проведению аудита обслуживаемых Систем. В ходе аудита выполняется сбор основной информации о конфигурациях систем, а также проводится инвентаризация продуктов, подлежащих обслуживанию с доступом только к той информации, которая относится к обслуживаемым продуктам. На усмотрение компании Atos аудит может быть проведен на месте, с помощью дистанционного доступа к системе, с помощью дистанционных средств аудита или по телефону.

Информация, полученная в результате аудита, используется компанией Atos для:

- превентивного определения некорректного (сбойного, неисправного) функционирования оборудования с последующим плановым сервисным обслуживанием в рамках оказываемых услуг.
- выполненных настроек и их соответствия рекомендациям для обеспечения отказоустойчивости и производительности оборудования.
- ускорения диагностических мероприятий в случае обращения Заказчика за устранением неисправности оборудования.
- актуализации локаций установки оборудования и перечня авторизованных для работы с техподдержкой лиц на стороне Заказчика.

Компания Atos не несет ответственности за:

- Сохранность и целостность какой-либо информации Заказчика.
- Работоспособность, сохранность программного обеспечения, лицензий, настроек и их последующее восстановление.
- Утрату возможности использования оборудования в период его некорректного функционирования и обслуживания.
- Перенос данных и их восстановление.
- Восстановление оборудования, поломка которого стала следствием некорректного обслуживания Заказчиком (нарушение условий эксплуатации, указаний специалистов техподдержки Atos или технической документации). В таких случаях выполнение работ приостанавливается до момента получения от Заказчика гарантий оплаты данных работ.

Работы, не входящие в состав данной Услуги (базовой поддержки) могут быть предоставлены в рамках расширенной поддержки. Актуальная информация обо всех видах поддержки находится на сайте <https://atos.net/ru/russia/servers-support>