

Описание услуги расширенной технической поддержки серверного оборудования Atos (Bull)

Термины и определения

Услуга – услуга расширенной технической поддержки, дополняющая базовую техническую поддержку уровней Gold, Bronze для оборудования компании Atos под торговыми марками Atos и Bull.

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

Единица оборудования – система производства компании Atos, имеющая один (общий) серийный номер, независимо от разделения на логические партии.

ЦОД – центр обработки данных.

ОС – операционная система.

Услуга расширенной технической поддержки предоставляет дополнительный объем услуг, сверх базовой технической поддержки Bronze, Gold и действует только одновременно с ней.

Ключевое преимущество Услуги расширенной технической поддержки состоит в том, что компания Atos расширяет спектр работ, за которые несет ответственность и гарантирует работоспособность оборудования по завершению работ, тем самым существенно снижая риски заказчика и исключая возможный неплановый простой высокопроизводительного оборудования.

Услуга может быть приобретена и активирована в двух вариантах:

- 1. Сертификат на услуги расширенной технической поддержки.** Приобретается вместе с базовой технической поддержкой на фиксированное количество дополнительных видов работ в год. Так же, как и базовая техническая поддержка, должен быть приобретён для каждой единицы оборудования и привязывается к серийному номеру оборудования.
- 2. Сервисные кредиты.** Приобретаются в любой момент у авторизованных партнеров только при наличии действующей базовой технической поддержки. Представляет собой баланс сервисных кредитов, которые можно использовать по необходимости только на требуемые виды работ для любой системы Заказчика.

Сертификаты и сервисные кредиты имеют ограниченный срок действия, который не может превышать срок действия текущей базовой технической поддержки.


При продлении базовой технической поддержки все ранее приобретенные и неиспользованные сертификаты и сервисные кредиты не возобновляют своё действие, и подлежат дополнительной платной активации.

Воспользоваться Услугой можно оставив запрос любым стандартным способом, описанным на странице <https://atos.net/ru/russia/servers-support>.



Расширенная поддержка является дополнением к базовой технической поддержке. Все права и обязанности сторон, а также требования и ограничения сохраняются, за исключением того, что явным образом описано для расширенной поддержки (отдельных видах работ). При противоречии между описаниями базовой и расширенной технической поддержкой, приоритет имеет расширенная поддержка, так как она предоставляет заказчику дополнительные возможности, удобства и гарантии дополнительно к базовой поддержке.

Виды работ и их исполнители:

	Базовая поддержка	Расширенная поддержка	
		Сертификат	Кредиты
Обновление прошивок (technical state)			 / 
Демонтаж/монтаж оборудования			 / 
Установка ОС			 / 
Обучение администраторов			 / 
Удаленное консультирование по вопросам конфигурирования серверов			 / 
Выездная диагностика			 / 

 - заказчик

 - представитель компании Atos или авторизованного сервисного партнера

 /  - заказчик самостоятельно выбирает какие работы передать на выполнение компании Atos

Виды работ и их стоимость:

	Единицы	Сертификат на 1 год	Стоимость работы в кредитах
Обновление прошивок (technical state)	одна система, сервер, единица оборудования	2 раза	50
Демонтаж/монтаж оборудования		1	50
Установка ОС		1	50
Обучение администраторов	одна группа, но не более 5 человек	1 для каждой линейки серверов	50
Удаленное консультирование по вопросам конфигурирования серверов	1 час	5 часов	10
Выездная диагностика	Выезд для решения одной задачи/инцидента	1 выезд	50

Детальное описание дополнительных работ, входящих в каталог расширенного сервиса

Обновление прошивок (Technical state).

- Сотрудник компании Atos или авторизованного сервисного партнера произведут обновление микропрограммного обеспечения серверов производства Atos до согласованных с заказчиком версий. Так же могут быть обновлены микрокоды PCI устройств, при необходимости или по запросу.
- Работы могут быть проведены как удаленно, так и с выездом на место нахождения оборудования. Окончательный способ и время проведения работ согласуется с заказчиком на этапе планирования.

Демонтаж/монтаж оборудования

- При перемещении оборудования в рамках одного машинного зала, ЦОДа, либо при переезде между ЦОДами можно воспользоваться Услугой производителя оборудования для исключения поломок при некорректном обращении, сборке/разборке и быстрого решения возможных проблем при запуске оборудования после транспортировки и механических манипуляций.
- Сотрудник компании Atos или авторизованного сервисного партнера произведут необходимые работы по отключению, демонтажу сервера, проконтролируют корректность упаковки для транспортировки. После переезда произведут осмотр упаковки и оборудования на предмет внешних повреждений, проконтролируют корректность монтажа и произведут запуск.
- От заказчика потребуется обеспечить:
 - Не менее 2 сотрудников для демонтажа, упаковки, распаковки, монтажа перевозимого оборудования.
 - Заводскую упаковку, в которой оборудование было первоначально поставлено. При отсутствии заводской упаковки время на подготовку и сроки переезда могут быть увеличены, а сам переезд разбит на этапы для использования ограниченного количества подменной упаковки.
 - Логистику между ЦОДами, средства малой механизации для транспортировки по помещениям внутри зданий (рохля, тележка, лифты, подъемники и т.п.).

Установка ОС

- Сотрудник компании Atos или авторизованного сервисного партнера произведут базовую установку операционной системы, сертифицированной для работы на данном оборудовании. Будут выполнены необходимые настройки как для оборудования, так и для операционной системы для обеспечения полной совместимости, а именно:
 - Разметка дисковых устройств для системного раздела ОС.
 - Установка ОС в одной из конфигураций (по согласованию с заказчиком), доступных в оригинальном дистрибутиве.
 - Установка необходимых дополнительных пакетов и компонентов, входящих в оригинальный дистрибутив.
 - Настройку протокола TCP/IP для одного сетевого интерфейса.
- Данный вид работ не включает в себя лицензии и поддержку на устанавливаемую ОС. Приобретение лицензии и поддержки входят в зону ответственности заказчика.
- Перечень сертифицированных ОС для каждой версии Technical state указан в сопутствующей документации Release notes.

Обучение администраторов

- Сотрудник компании Atos, авторизованный и обладающий правом обучения конечных пользователей, проведет курс по работе с оборудованием компании Atos для системных администраторов заказчика. Группа обучения может состоять до 5 человек. Формат обучения – удаленно или на территории заказчика. Продолжительность обучения - 8 академических часов. Отдельное внимание уделяется нюансам работы и интеграции в имеющейся инфраструктуре заказчика, разбору практических вопросов от слушателей. Программа курса предоставляется по запросу.

Удаленное консультирование по вопросам конфигурирования серверов (1 час.)

- Специально выделенный эксперт компании Atos окажет консультацию, проведет планирование работ, ответит на вопросы по эксплуатации, связанные с оборудованием Atos, продолжительностью 1 час.

Выездная диагностика (1 выезд)

- Сотрудник компании Atos или авторизованного сервисного партнера произведут диагностику оборудования заказчика и любые операции, которые в рамках базовой технической поддержки предполагаются для выполнения Заказчиком самостоятельно, по запросу Заказчика – в рамках решения инцидента, обследования с целью дальнейшего планирования работ и т.п. – количество выезда ограничено 1 выездом.
- При возникновении сбоя в работе оборудования Atos, специалистам заказчика нет необходимости самостоятельно проводить диагностические и восстановительные работы. Заказчик должен только

обеспечить доступ специалиста Atos к обслуживаемому оборудованию и условия для проведения работ по диагностике и восстановлению аппаратного обеспечения компании Atos.