

Требования к составу услуг гарантийной и послегарантийной поддержки

Требования к составу услуг гарантийной поддержки

В состав услуг по гарантийной технической поддержке поставляемого оборудования и программного обеспечения (ПО) должны входить:

1. Услуги технической поддержки:

1.1 Услуга круглосуточной аварийной поддержки 7 дней в неделю 365 дней в году (проблемы Приоритета 1), включая работы на объекте при необходимости по согласованию сторон

1.2 Услуга удаленной технической поддержки (HelpDesk) в рабочие дни с 09:00 до 18:00 (время московское) для решения проблем Приоритета 2-3(проблемы, не связанные с прерыванием сервиса клиентам Заказчика, угрозой жизни или здоровью людей) и консультирования уполномоченного персонала Заказчика по функциональным возможностям оборудования и ПО;

1.3. Услуга ремонта-замены неисправного оборудования

1.4. Услуга предоставления доступа к информационному порталу технической поддержки Исполнителя

1.5 Услуга, поддержания текущей версии ПО в работоспособном состоянии путем предоставления модификаций ПО для исправления выявленных Производителем проблем (patch, maintenance release, correction release и т.п.);

1.6 Услуга по предоставлению уполномоченного сервисного менеджера (координатора) Сервисной службы Производителя по координации взаимодействия между Производителем и Заказчиком по вопросам:

- технической поддержки,
- ремонта оборудования,
- отчетности на регулярной основе (2 раза в месяц) по:
 - статусу обработки заявленных Заказчиком проблем в пределах требуемых контрольных сроков (SLA - Service Level Agreement - п.5) по фактическому времени реагирования на запрос, времени восстановления аварии, времени решения;
 - прохождении оборудования, отправленного в ремонт - дата поступления в уполномоченные службы Производителем, дата возврата отремонтированного оборудования Заказчику, причина выхода из строя оборудования по заключению Ремонтного Центра Производителя.

2. Услуги технической поддержки должны оказываться на русском языке сертифицированным персоналом Сервисной службы Производителя;

3. Продавец обязан иметь в стране лабораторию, в которой представлены образцы оборудования и ПО для целей эффективного оказания услуг, в том числе демонстрации уполномоченному персоналу Заказчика и отработки процедур, связанных с работой на оборудовании (процедуры установки модификаций ПО и т.п.) до их исполнения на сети Заказчика, а также в целях проверки оборудования, возвращаемого из ремонта до передачи его Заказчику;

4. Классификация Приоритетов.

Приоритет 1

Под аварийной ситуацией понимается неотложная и серьезная проблема, которая вызывает значительные ограничения в эксплуатации и обслуживании, требующие скорейшего устранения.

Проблемы на оборудовании Заказчика оказывают критическое значение на бизнес Заказчика, вызывают угрозу безопасности сети, потерю мониторинга, сбора статистики и пр.

Некоторые примеры неисправностей Приоритета 1 (Аварийная ситуация):

- Отказы сетевых элементов, их блоков (модулей), влияющие на предоставление сервиса конечным пользователям, в случае, если уровень сервиса конечных пользователей нельзя восстановить стандартными процедурами техобслуживания, предусмотренными для данного оборудования;
- Отказы системы, ведущие к существенной потере способности системы работать с трафиком;
- Потеря функций системы, влияющих на предоставление сервиса конечным пользователям, в случае, если функции нельзя восстановить заменой запасных частей;
- Полная потеря функции вывода аварийных сообщений Системы;
- Отказ системы управления или полная потеря управления сетью, притом, что обслуживание сети становится полностью невозможным;
- Проблемы, связанные с безопасностью людей, обслуживающих Систему;
- Многочисленный не одновременный выход из строя однотипных плат на оборудовании или нарушение их основных функций.
- нарушение работы системы сбора статистики (билинга)
- полные или частичные прерывания коммерческого трафика
- потеря доступа к оборудованию со стороны технического персонала Заказчика или систем управления или сбора статистики,
- проблемы в работе систем мониторинга, не позволяющие осуществлять контроль и управление оборудованием посредством их использования,
- проблемы в безопасности оборудования и сетей клиентов.

Приоритет 2

К проблемам с Приоритетом 2 относятся случаи, когда Оборудование Заказчика частично находится в неработоспособном состоянии, но сохраняется возможность коммерческого использования ее Заказчиком. Ограничения, вызванные неработоспособностью части Системы сказываются на эксплуатации оборудования, но менее значительно, чем в случае экстренных проблем с Приоритетом 1. Это, например, проблемы, приводящие к снижению качественных показателей предоставляемых услуг (за исключением случаев, когда поддержание требуемого качества является неотъемлемой частью услуги (например, видеоконференцсвязь), а также надежности и устойчивости функционирования. Например, Приоритет 2 присваивается проблемам, для которых существует временное обходное решение позволяющее скомпенсировать негативный эффект при предоставлении сервиса конечным потребителям. При этом проблемы, подходящие под описание Приоритета 2, затрагивающие специ пользователей и привилегированных пользователей ОАО «Ростелеком», рассматриваются как проблемы Приоритета 1.

Приоритет 3

Работоспособность Оборудования Заказчика, на которое распространяется действие Договора, значительно уменьшилась, но большинство функций сохранено.

Некоторые примеры неисправностей Приоритета 3:

- Потеря возможности генерирования системных рапортов.
- Проблемы, влияющие на администрирование Системы, стандартное обслуживание и диагностику, но не влияющие существенно на предоставление сервиса конечным потребителям.
- Проблемы при выполнении документированных процедур
- Ошибки в документации, приводящие к проблемам в эксплуатации.
- Невозможность производить некоторые операции по эксплуатации Системы Управления при отсутствии обходных или временных путей решения проблемы.
- Отказ платы, блока питания, предохранителей, который не может быть устранен простой заменой данного элемента.
- Потеря способности Системы выводить аварийное сообщение, заданное пользователем.
- Эпизодические нерегулярные сбои в Системе, не приводящие к прерыванию трафика.
- Вопросы, связанные с неправильными измерительными данными, полученными с использованием внутренних функций оборудования диагностики.
- Проблемы управления для отдельных плат узла (без прерывания трафика).
- Незначительные неудобства в работе с системой управления, или невозможность выполнить некоторые операции без внедрения обходного решения.
- Информационные запросы.

5. Требуемые контрольные сроки обработки проблем, заявленных Заказчиком (SLA):

Приоритет	Срок реагирования	Срок восстановления	Срок решения
1	15 минут	4 часа	-
2	2 часа	1 день	1 месяц
3	1 день	3 дня	3 месяца

6. Требования к срокам ремонта оборудования и качеству ремонта.

Оборудование должно быть возвращено Заказчику из ремонта в срок не более 90 календарных дней с момента подтверждения Производителем факта приемки оборудования в ремонт. Перед передачей оборудования Заказчику, оборудование должно быть проверено в лаборатории Сервисной Службы Производителя с подтверждением устранения повреждения. Это необходимо в целях предупреждения ситуации повторной отправки в ремонт и непроизводительного расхода номенклатуры ЗИП, что может создать угрозу предоставления сервиса клиентам Заказчика.

Если в результате проверки в лабораториях Сервисной Службы поставщика оборудования, возвращенное из ремонта, диагностировано, как аварийное, Производитель за свой счет отправит оборудование в повторный ремонт и предоставит Заказчику эквивалентную замену в пределах установленных сроков ремонта - 90 календарных дней с момента подтверждения Производителем факта приемки оборудования в ремонт.

7. Список контактных лиц и данные для связи Службы поддержки:

- Телефон,
- Факс,
- Электронная почта,
- Адрес доставки неисправного оборудования.

Требования к составу услуг послегарантийной поддержки

Состав услуг послегарантийной технической поддержки должен быть не меньше, чем состав услуг гарантийной поддержки и может быть расширен по согласованию Сторон:

- услугами анализа технического состояния сети, построенной на оборудовании Производителя, с выдачей рекомендаций по возможным качественным улучшениям
- услугами по модернизации программных и аппаратных средств, в целях обеспечения полной качественной поддержки Производителем в рамках заявленного функционала
- услугами склада оперативной подмены оборудования, отправленного в ремонт

- услугами профилактического обслуживания оборудования и ПО на объектах Заказчика
- другими услугами, повышающими надежность функционирования сети и сетевых элементов, включая системы управления и повышающими качество услуг, предоставляемых Заказчиком своим клиентам