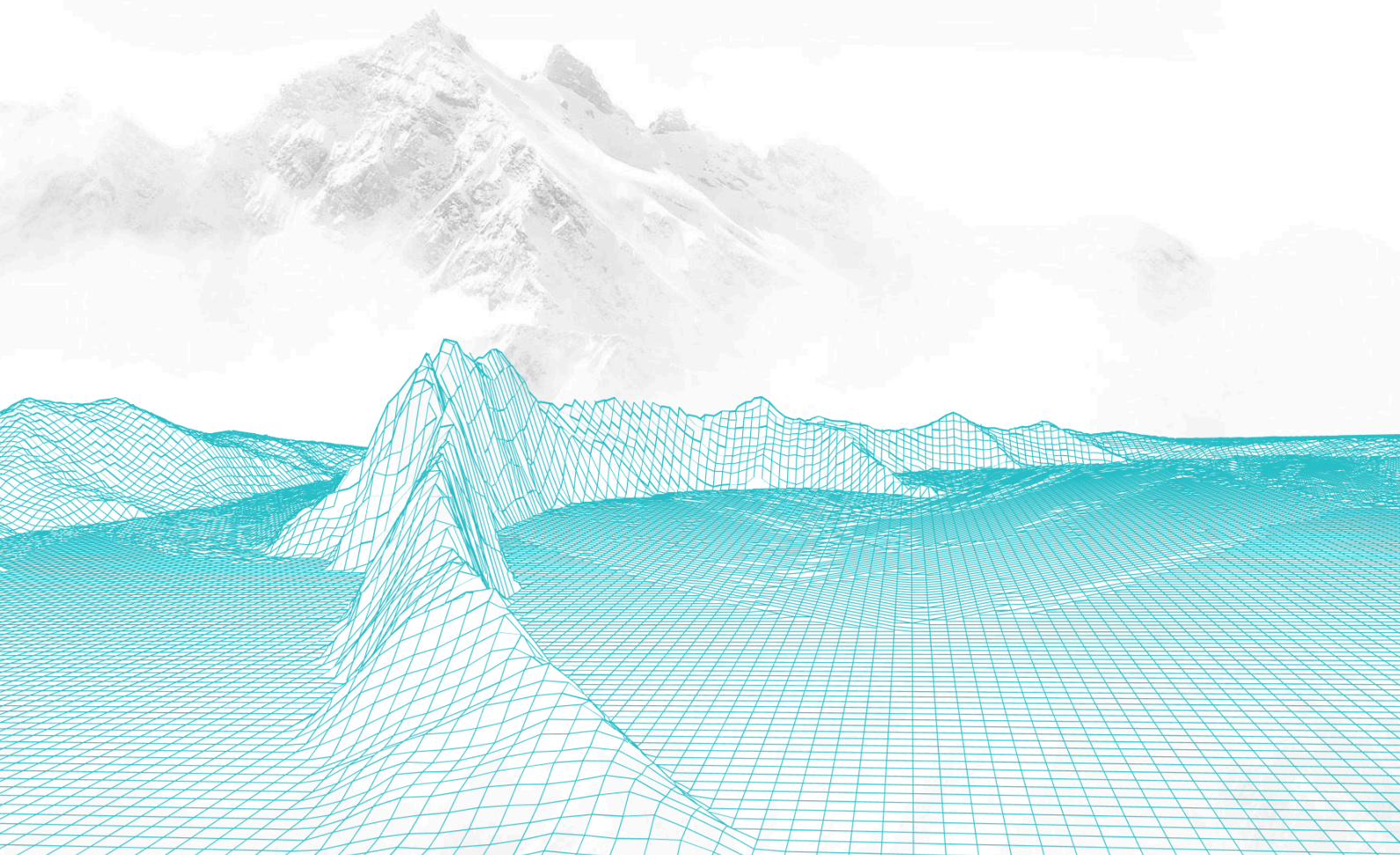


Системы хранения данных

# РЕГЛАМЕНТ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Москва 2023



## Содержание

Назначение и состав регламента	3
Принятые сокращения и обозначения	3
1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ ПО	4
1.1. Обязательства BAUM STORAGE	4
1.2. Ограничения	4
1.3. Обязательства Технологического партнера	5
2. ПЕРИОД ПОДДЕРЖКИ, ПОСТАНОВКА НА ПОДДЕРЖКУ	7
2.1. Регистрация в Техническом центре	7
2.2. Период поддержки	7
3. ОПИСАНИЕ ПОДДЕРЖКИ	7
3.1. Технические консультации	8
3.2. Предоставление обновлений и модификаций ПО	10
3.3. УДАЛЕННАЯ ПОДДЕРЖКА	10
4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ	12
5. КАЧЕСТВО ПОДДЕРЖКИ	13

## Назначение и состав регламента

Настоящий документ устанавливает условия и порядок поддержки программного обеспечения BAUM STORAGE AI разработанного компанией BAUM STORAGE (ООО «СХД БАУМ») для Технологических партнеров на территории Российской Федерации.

## Принятые сокращения и обозначения

**Компания BAUM STORAGE ООО «СХД БАУМ»** (далее «BAUM STORAGE») - Общество с ограниченной ответственностью «СХД БАУМ»

**BAUM STORAGE AI** (далее «ПО») - программное обеспечение, установленное на Оборудовании Технологического партнёра для обеспечения последним своих функций.

**Программно-аппаратный комплекс** (далее «ПАК») - набор технических и программных средств, работающих совместно для выполнения определенных задач.

**Сбой ПО** - это непредвиденная или нежелательная остановка работы программного обеспечения, который вызывает нарушение или прекращение функционирования программного обеспечения или компьютерной системы в целом.

**Ошибка ПО** - ошибка или дефект в работе программного обеспечения который вызывает нарушение или прекращение функционирования программного обеспечения или компьютерной системы в целом.

**Неисправность** - ошибка или сбой в работе программного обеспечения, которые может привести к неправильному функционированию или прекращение функционирования системы.

**Некорректная работа** - состояние, при котором программное обеспечение не выполняет свои функции должным образом.

**Система** – это комплекс аппаратных и программных компонентов, используемых Технологическим партнером.

**Оборудование** - компьютерное оборудование, установленное у Технологического партнера.

**Период поддержки** - срок, в течение которого оказывается поддержка ПО.

**Место эксплуатации** - означает место, где физически установлено и эксплуатируется ПО.

**Технический центр** - структурное подразделение Компании BAUM STORAGE предоставляющее поддержку ПО.

**Технологический партнер** - организация, на оборудовании которой установлено ПО.

**График поддержки** - стандартный временной период предоставления тех или иных видов технологических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности ПО.

**Валидированная платформа** - оборудование прошедшее проверку на совместимость и корректную работу с ПО BAUM STORAGE AI.

## 1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ ПО

### 1.1. Обязательства BAUM STORAGE

Поддержка ПО включает:

- разработка документации: Создание и обновление документации по системе для пользователей и администраторов;
- консультации инженеров службы поддержки по вопросам обновления и сбоев ПО, а также устранения ошибок в работе ПО в зависимости от уровня поддержки;
- удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
- анализ работы системы и оптимизация её производительности;

### 1.2. Ограничения

Поддержка ПО не предоставляется при возникновении неисправности, ошибок или сбоев в результате случайности или

небрежности Технологического партнера или третьих лиц, а также причин, которые нельзя отнести к нормальным условиям эксплуатации:

- проблем, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которыми используется ПО;
- монтажа, модификации, эксплуатации, ремонта Оборудования с нарушением инструкций производителя или технических спецификаций что может привести к сбоям или некорректной работе ПО;
- несоблюдения имеющихся у Технологического партнера требований производителя в части поддержки минимального уровня конфигурации или обновления программного обеспечения;
- Отсутствие своевременного технического обслуживания оборудования;
- использования ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено.

BAUM STORAGE не будет иметь обязательств по поддержке в отношении:

- ПО, установленного на оборудование не предназначенном для его использования (например, оборудование отсутствует в списке «валидированных платформ»);
- ПО, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела). Для осуществления поддержки специалист Технического центра может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды;
- ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка и/или информация о лицензии.

### 1.3. Обязательства Технологического партнера

- Технологический партнер обязан своевременно (не позднее 24 часов) оповещать Технический центр обо всех неисправностях

- ПО для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем;
- Технологический партнер обязан предоставить своевременный (не позднее 24 часов) удалённый доступ к месту эксплуатации ПО для проведения специалистами Технического центра ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учетом возможных требований секретности;
  - Технологический партнер обязуется оказывать Техническому центру любое содействие, которое может потребоваться для реализации им своих обязательств в рамках поддержки, в том числе способствовать специалистам Технического центра в идентификации и решении проблемы;
  - Технологический партнер обязан предоставить Техническому центру информацию со список контактных лиц(инженеров), которые будут получать поддержку от Технического центра, открывать и в дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Технологического партнера, получающие поддержку от Технического центра в рамках настоящего Регламента, должны быть ознакомлены с данным документом. Технологический партнер обязуется своевременно (не позднее 24 часов) уведомлять об изменениях списка своих уполномоченных представителей по вопросу поддержки;

## 2. ПЕРИОД ПОДДЕРЖКИ, ПОСТАНОВКА НА ПОДДЕРЖКУ

### 2.1. Регистрация в Техническом центре

Обязательным условием постановки на поддержку ПО, служит факт наличия регистрации ПАК, на котором установлено поддерживаемое ПО в учетной базе Технического центра. При отгрузке ПАК с установленным ПО BAUM STORAGE AI Технологический партнер обязан сообщить в Технический центр информацию, содержащую:

- состав оборудования, на котором будет использоваться ПО
- наименование заказчика и место эксплуатации ПО
- предоставить заполненный чек лист (приложение к акту приёма-передачи)

Данная процедура необходима для того, чтобы не допустить задержек в обработке сервисных заявок. При изменении регистрационных данных в процессе поддержки необходимо заново провести процедуру регистрации для поддержания актуальности информации в учетной базе, а также получения своевременной и качественной поддержки ПО.

### 2.2. Период поддержки

Продолжительность периода поддержки ПО определяется договором поставки. Информация о датах начала и окончания периода поддержки предоставляется Техническим центром по запросу Технологического партнёра, указанием дат в договоре поставке.

## 3. ОПИСАНИЕ ПОДДЕРЖКИ ПО

Поддержка ПО может быть оказана, как в рамках предлагаемых при покупке ПО пакетов поддержки, так и при дальнейшей эксплуатации. Также возможно оказание поддержки на разовой платной основе.

Осуществление поддержки происходит по номеру сервисного контракта или серийного номера продукта. Срок предлагаемых

пакетов поддержки составляет 1, 3 или 5 лет и может быть продлен при дальнейшей непрерывной эксплуатации.

Если поддержка была прервана, то может быть возобновлена после проведения проверки и восстановления (при необходимости) на платной основе до надлежащего рабочего состояния.

### 3.1. Технические консультации

При возникновении проблем, связанных с полной или частичной потерей работоспособности ПО, а также по вопросам базового администрирования ПО, Технологический партнер обращается в Технический центр, который осуществляет:

- регистрацию заявки;
- диагностику работы ПО;
- дает рекомендации по шагам устранения или настройки ПО.

При подаче заявки в Технический центр, Технологический партнер передает следующую информацию о неисправной системе:

- Подробное описание неисправности;
- Описание проведенных Технологическим партнером работ по решению проблемы и их результаты;
- Диагностическая информация (логи и т.п.).

В случае определения того, что причиной неисправности может являться некорректная работа ПО, Технический центр связывается с Технологическим партнером в сроки, соответствующие его уровню поддержки, для выполнения углубленной диагностики и устранения проблемы.

Технический центр оповещает Технологического партнера обо всех изменениях в статусе переданной ему в работу заявки.

Технический центр принимает заявки любым из указанных ниже способов:

- По электронной почте [support@baumlabs.pro](mailto:support@baumlabs.pro);
- По круглосуточному телефону call-центра поддержки +7 968 644-10-66



- С помощью авторизированной учётной записи в системе учёта заявок Технического центра

В процессе обработки заявки Технологический партнер должен сделать все возможное, чтобы передать любую дополнительную информацию, которая относится к проблеме и поможет уменьшить время диагностики и устранения неисправности.

При необходимости сбора дополнительной информации о возникшей проблеме специалисты Технического центра выполняют удаленное подключение к ПАК Технологического партнера. Удаленное подключение производится при участии ответственного лица от Технологического партнера. После проведения диагностики проблемы, специалисты Технического центра передают представителю Технологического партнёру окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на месте эксплуатации. Технический центр примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности ПО, однако не гарантирует конкретных сроков. Способ решения проблемы определяется Техническим центром самостоятельно. Рекомендации Технического центра являются обязательными для выполнения Технологическим партнёром. Невыполнение рекомендаций может:

- повлиять на время диагностики неисправности;
- привести к несвоевременности или невозможности устранения неисправности;
- отразиться в целом на качестве поддержки Технологического партнера;
- стать поводом для изменения схемы оказания поддержки.

После того как специалист Технического центра предоставит рекомендации и/или произведет соответствующую поддержку в рамках разрешения сервисной заявки, он запрашивает у Технологического партнера подтверждение того, что данное решение помогло устранить проблему.

Если не удастся связаться с Технологическим партнером после 3-х попыток в течение 1-й недели, то Технический центр оставляет за

собой право самостоятельно закрыть заявку. Если Технологический партнер считает, что проблема не решена, исходную заявку можно открыть повторно.

### 3.2. Предоставление обновлений и модификаций ПО

Поддержка ПО включает предоставление обновлений и модификаций ПО, что направлено на предотвращение потенциальных проблем, обеспечение новых функциональных возможностей и улучшение производительности Оборудования и ПО.

Технологический партнер должен использовать новые версии ПО с соблюдением лицензионных соглашений.

Предоставление обновлений и модификаций ПО осуществляется:

- По заявке Технологического партнера в электронном виде в случае необходимости расширения функциональности (такие работы являются предметом отдельного соглашения на платной основе и не входят в стандартные пакеты технической поддержки);
- В случае обнаружения неисправностей, которые требуют обновления ПО, в ходе обработки сервисной заявки. Технический центр оставляет за собой право рекомендовать Технологическому партнеру использование той или иной версии ПО.
- По рекомендации производителя ПО для устранения потенциальных проблем в работе системы.

Предоставление обновлений и модификаций ПО производится в соответствии с уровнями поддержки ПО согласно Графику поддержки, указанному в Таблице 1 настоящего Регламента.

### 3.3. УДАЛЕННАЯ ПОДДЕРЖКА

Поддержка включает в себя мониторинг, диагностику и удаленное решение проблем посредством удаленного подключения специалистов Технического центра к сервисным модулям Оборудования или специальным терминалам удаленного управления ПО.

Использование удаленной поддержки позволяет существенным образом сократить время диагностики и поиска решения проблемы.

Удаленная поддержка обеспечивается за счет использования электронных средств связи.

Удаленная поддержка осуществляется в соответствии с уровнем поддержки по Графику поддержки, указанному в Таблице 1 настоящего Регламента. После настройки удаленных соединений Технологический партнер должен предоставить в Технический центр всю необходимую, для осуществления удаленной поддержки, Техническим центром информацию. В случае обнаружения неисправностей во время удаленного мониторинга или проведения процедуры удаленной диагностики Оборудования и ПО, специалисты Технического центра передают представителю Технологического партнера окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на месте эксплуатации, при необходимости, дальнейшие совместные действия по устранению неисправности.

## 4. УРОВНИ ПОДДЕРЖКИ

Таблица 1

	Базовая	Стандартная	Расширенная*	Критическая *
Режим работы (время принятие заявок)	8x5(9-00 - 18-00 по Москве) в рабочие дни	24x7 включая выходные и праздники	24x7 включая выходные и праздники	24x7 включая выходные и праздники
Время реакции (время, которое проходит от момента подачи заявки клиентом до момента первой реакции.)	На следующий рабочий день	На следующий календарный день	В течении 12 часов	В течении 4 часов
Время восстановления работоспособности ПО (зависит от уровня заявки в SD)	Восстановление в течении 5 рабочих дней	Восстановление в течении 5 рабочих дней	Восстановление на следующий рабочий день, после принятия решения по инциденту	Восстановление в текущий рабочий день, после принятия решения по инциденту (при возможности удаленного подключения, либо нахождение технологического партнера в зоне доступности 4 часов)

Существует четыре уровня поддержки: базовая, стандартная, расширенная, критическая. *\*Возможность предоставления критической и расширенной поддержки согласовывается при выборе уровня поддержки.*

### Уровни заявок в Service Desk:

**Инцидент 1** - авария или сбой, угрожающие потерей или длительной недоступностью данных. Система полностью неработоспособна, информационные системы и сервисы недоступны.

**Инцидент 2** - угрозы потери данных нет. Системы функционируют, однако имеются серьезные неполадки в их работе, резко снижена производительность, отдельные сервисы недоступны.

**Запрос на обслуживание** - угрозы потери данных нет, обращение, не связанное со сбоями в функционировании сервисов - необходимость консультации, выгрузка данных, настройка, разбор с нотификациями и логами.

**Консультация** - работоспособность оборудования не нарушена. Требуется информационно-консультативные услуги по документации, уточнение информации по СХД, доработка документации.

**Время восстановления работоспособности и обработка заявок:**

- **Инцидент 1 и 2** - согласно уровню купленной поддержки;
- **Запрос на обслуживание** - от 1 до 5 рабочих дней, если не требуется доработка кодовой базы ПО, если требуется доработка ПО с обновлением версии, следующий квартал, после обнаружения проблемы.
- **Консультация** - по мере готовности документации.

## 5. КАЧЕСТВО ПОДДЕРЖКИ

Качество поддержки Технологического партнера зависит от совместной оперативной работы как Технологического партнера, так и службы Технического центра. Технологический партнер должен способствовать наиболее быстрому разрешению проблем, возникающих при поддержке ПО. Вследствие этого, Технический центр обязуется довести до сведения Технологического партнера

рекомендации, исполнение которых обеспечит максимальную оперативность поддержки:

- наличие квалифицированных и обученных специалистов при работе с Техническим центром, имеющих базовые знания и компетенции в области технологий администрирования информационных структур;
- эффективное взаимодействие с Техническим центром для скорейшей диагностики неисправности и решения проблемы, отслеживая выполнение заявок и контактируя с Техническим центром до разрешения проблемы;
- информирование представителя Технического центра о всех возможных последствиях проведения процедур (простое оборудования, возможности потери данных и т.д.);
- для анализа текущего состояния ПО, по требованию представителя Технического центра, обеспечивать возможность проведения регламентных работ на месте эксплуатации.

Технический центр не несет никакой ответственности перед Технологическим партнером за невыполнение, а также ненадлежащее или несвоевременное выполнение Технологическим партнером этих рекомендаций.

Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Условия поддержки могут быть изменены в рамках отдельного соглашения Сторон.