



NDC

New approach
to distribution

8 (800) 250-78-96

info@it-ndc.com

г. Владивосток,
ул. Тигровая, 30, 6 этаж

ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

07/25



1. АННОТАЦИЯ

Настоящее положение (далее — «Положение») определяет состав, условия, границы, показатели и описание гарантийной технической поддержки (далее — «Услуги»), оказываемой Производителем в отношении производимого им оборудования и программного обеспечения (далее — «Продукция»). Получателем Услуг является конечный заказчик Продукции (далее — «Заказчик»), приобретший Продукцию у официального партнера Производителя. Продукция Производителя, приобретенная конечным заказчиком иным способом, не подлежит гарантийному обслуживанию со стороны Производителя и не попадает в рамки настоящих Услуг.

Положение о технической поддержке NDK размещено в сети Интернет по ссылке: <https://it-ndc.com/> (далее — «Сайт») и принимается Заказчиком путем присоединения к нему без каких-либо исключений и оговорок. Пользователь или Партнер соглашается с тем, что Производитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Положение путем публикации его новой редакции на Сайте без уведомления о внесенных изменениях. Новая редакция Положения вступает в силу с момента ее опубликования на Сайте.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
Заказчик	Юридическое лицо, приобретающее Продукцию Производителя у официального партнера Производителя.
Производитель	Производитель оборудования под торговой маркой Harza.
Продукция	Любые аппаратно-программные комплексы и программное обеспечение, производимые и разрабатываемые Производителем.
Положение	Настоящее Положение о технической поддержке.
Услуги	Гарантийная техническая поддержка оборудования и программного обеспечения компании ООО «Новая дистрибьюторская компания».
Активация услуг	Порядок действий, обязательных для выполнения Заказчиком после приобретения Продукции для начала оказания Услуг гарантийной технической поддержки.
Сервис-деск	Служба технической поддержки Производителя.
Рабочие дни	Промежуток времени с 9:00 до 19:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней.
Круглосуточно	24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 364(5) дней в году.
ПО	Программное обеспечение.
HTTP	HyperText Transfer Protocol (HTTP) – протокол, позволяющий осуществлять удалённое управление системой через веб-интерфейс.
HTTPS	Hypertext Transport Protocol Secure (HTTPS) – протокол, позволяющий осуществлять удалённое управление системой через веб-интерфейс с обеспечением конфиденциального обмена данными.
SSH	Secure Shell (SSH) – протокол, позволяющий осуществлять удалённое управление системой с использованием командного интерфейса.
RDP	Remote Desktop Protocol (RDP) – протокол для подключения к удалённому рабочему столу.

3. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

3.1. Сервис-деск

В рамках Услуг предоставляются следующие способы взаимодействия со службой технической поддержки (далее «Сервис-деск») Производителя:

- Техническая поддержка в сети Интернет, расположенная по адресу: <https://it-ndc.com/>
- Электронная почта: support@it-ndc.com
- Телефон: 8-800-234-86-35

3.2. Порядок активации услуг

Услуга вступает в силу с момента фактического получения Продукции Заказчиком, что подтверждается подписанным актом приём-передачи оборудования между Заказчиком и авторизованным партнёром Производителя. Отсутствие активации Услуг не влияет на срок их предоставления. Дата начала оказания Услуг соответствует дате подписания Заказчиком акта приём-передачи оборудования. Дата окончания действия Услуг определяется в соответствии с приобретённым Заказчиком типом Услуг (см. раздел 3.5). Тип Услуг указывается в техническом паспорте Продукции.

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);
- полное наименование организации Заказчика;
- ИНН и КПП Заказчика;
- адрес места установки Продукции;
- контактные данные уполномоченных представителей Заказчика (ФИО, должность, контактный телефон, адрес электронной почты);
- (при необходимости) данные для организации постоянного удалённого доступа к Продукции (требуется для активации функции автоматической поддержки).

3.3. Способы оказания услуг

Услуги оказываются Производителем следующими способами:

- удаленная поддержка с использованием сети Интернет и средства удалённого доступа (во всех типах Услуг);
- информационная поддержка с оказанием 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 с выездом специалиста Производителя (только в типах Услуг «Расширенная гарантия»).

3.4. Состав и границы Услуг

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

Выполняемые работы	Обязательства производителя	Обязательства заказчика
Предоставление устных и письменных консультаций по телефону и электронной почте по вопросам эксплуатации Продукции	X	
Предоставление по запросу технической документации на Продукцию.	X	
Замена неисправного оборудования на территории сервис-центра Производителя.	X	
Отправка оборудования для замены неисправных компонентов экспресс-почтой.	X	
Замена неисправного оборудования на территории Заказчика.	X	
Предоставление по запросу Заказчика обновлений ПО.	X	
Выполнение работ по монтажу, настройке и пусконаладке Продукции на территории Заказчика.		X
Предоставление удалённого доступа к Продукции через сеть Интернет с использованием протоколов HTTP, HTTPS, SSH и RDP.		X
Любая техническая поддержка сторонних ИТ-систем Заказчика, не являющихся Продукцией Производителя.		X
Любая техническая поддержка пользователей Заказчика.		X
Уведомление Производителя о смене адреса установки оборудования.		X

3.5. Типы услуг

Услуги предоставляются на срок до трёх лет. Ниже приведено описание каждого типа Услуг:

Продуктовый номер	Наименование	Обязательства заказчика
WARR-StdSupt-1Y	Стандартная гарантия на оборудование, 1 год	Время реакции – следующий рабочий день*, ремонт и восстановление системы в сервисном центре производителя. Срок восстановления или замены оборудования – до 30 дней. Удаленная диагностика. Бесплатная телефонная линия поддержки – 9x5 (рабочие дни: с понедельника по пятницу, с 9:00 до 19:00 (МСК/ВДК)). Регистрация сервисных обращений – 24x7.
WARR-StdSupt-3Y	Стандартная гарантия на оборудование, 3 года	
WARR-ProSupt-3Y	Расширенная гарантия на оборудование, 3 года	Время реакции – следующий рабочий день*, ремонт и восстановление системы на месте установки оборудования. Отправка запасных частей на следующей рабочий день. Удаленная диагностика. Бесплатная телефонная линия поддержки – 9x5 (рабочие дни: с понедельника по пятницу, с 9:00 до 19:00 (МСК/ВДК)). Регистрация сервисных обращений – 24x7.

* Время ответа зависит от местных стандартных рабочих дней и часов. Если не указано иное, время ответа начинается с вызова клиента и заканчивается установлением компанией NDC совместно приемлемого времени выполнения услуг поддержки или началом выполнения компанией NDC услуг поддержки или удаленной диагностики.

4. УРОВНИ УСЛУГ

4.1. Сроки и условия замены или ремонта оборудования

Сроки и условия замены неисправного оборудования в зависимости от его типа указаны в таблице ниже:

Тип услуг	Срок замены или ремонта	Условия
Стандарт	Замена или ремонт в течение 30 рабочих дней	На территории сервисного центра Производителя.
Расширенная	Отправка требуемых для ремонта комплектующих на следующий рабочий день после диагностики и выявления неисправности	Замена выполняется силами уполномоченного сотрудника Производителя. В данном случае Заказчик обязан обеспечить своевременный доступ в помещение, где установлена Продукция. Допускается самостоятельная замена Заказчиком следующих съемных комплектующих: жёсткий диск (HDD), твердотельный накопитель (SSD), модули оперативной памяти, сетевой адаптер, блок питания.

Сроки замены или ремонта оборудования по типу «Расширенная гарантия» применяются только при обеспечении Заказчиком постоянного удалённого доступа к Продукции через протоколы HTTP, HTTPS и SSH. При невыполнении данного условия автоматически вступают в силу стандартные сроки обслуживания, предусмотренные типом «Стандарт».

4.2. Метрика запросов

Метрика запросов	Описание
Время реакции на запрос	Промежуток времени с момента обращения Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя до момента получения почтового оповещения, содержащего информацию о регистрации заявки, присвоении заявке уникального номера.
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»).

4.3. Статусы запросов

Статус запроса	Описание
Зарегистрирован	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.

Статус запроса	Описание
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 «Закрит».
Закрит	Заказчик проверил решение. Запрос закрыт Заказчиком или по согласованию с Заказчиком. Если решение не является удовлетворительным, 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.

4.4. Типы запросов

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 гарантийную замену неисправного оборудования.

4.5. Уровни приоритета

Приоритеты запросов указаны в таблице ниже. Изначально приоритет определяет Заказчик. Для установки критического уровня приоритета требуется подтверждение специалиста сервисной поддержки Производителя. В ходе обработки запроса приоритет может быть пересмотрен Производителем по согласованию с Заказчиком.

Уровень приоритета	Описание	Время реакции	Время обходного решения
Приоритет 1 Критично	Инцидент, при котором полностью или значительно нарушена функциональность Системы, либо инцидент, затрагивающий отказоустойчивость всей Системы или её частей, а также влияющий на скорость обработки информации, целостность или доступность данных.	4 часа	8 часов
Приоритет 2 Срочно	Инцидент, при котором основные функциональные возможности серьезно нарушены, но операции Системы продолжаются.	4 часа	24 часа

Уровень приоритета	Описание	Время реакции	Время обходного решения
Приоритет 3 Некритично	Инцидент, не влияющий на работоспособность и отказоустойчивость Системы, не снижающий скорость обработки информации и оказывающий ограниченное воздействие на её функциональность.	На следующий рабочий день	Не применимо
Приоритет 4 Консультация	Включает ответы на вопросы, связанные с функционированием Системы, а также предоставление рекомендаций и разъяснений специалистами Исполнителя по особенностям работы Системы.	На следующий рабочий день	Не применимо

4.6. Линии поддержки

Услуги Производителя оказываются через три линии поддержки. Характеристики каждой линии приведены в таблице ниже:

Линия поддержки	Выполняемые операции
Время реакции на запрос	Промежуток времени с момента обращения Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя до момента получения почтового оповещения, содержащего информацию о регистрации заявки, присвоении заявке уникального номера, назначении технического специалиста с указанием контактных данных.
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»).

4.7. Эскалация запросов

Эскалация — процедура привлечения внимания руководства Службы технической поддержки Производителя к отдельному запросу.

В рамках Услуг существует 2 типа эскалации:

- ❑ Автоматическая эскалация. Применяется при риске нарушения ключевых показателей уровня услуг. Автоматическая эскалация осуществляется через Портал технической поддержки Производителя.
- ❑ Эскалация по запросу. Иницируется Заказчиком при необходимости и выполняется через Портал технической поддержки Производителя, телефонную связь или электронную почту. Эскалация по запросу выполняется Заказчиком путем отправки сообщения на электронную почту support@it-ndc.com.

4.7. Эскалация запросов

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.	+	-
Необходимость повышения приоритета (или уменьшения срока выполнения) запроса, обусловленная требованиями бизнеса Заказчика.	-	+
Авария в ИТ-инфраструктуре Заказчика, напрямую или косвенно связанная с Продукцией Производителя.	-	+

После запроса на эскалацию контроль за выполнением работ по инциденту переходит к старшему смены сервисного центра или его заместителю. Старший смены предпримет все необходимые меры для устранения инцидента в сроки, соответствующие приобретенному уровню обслуживания. Действие эскалации сохраняется до полного выполнения или приостановки запроса. Заказчик вправе отменить эскалацию — в таком случае обработка запроса продолжается в штатном режиме.

4.8. Показатели качества услуг

К Услугам применяются следующие показатели качества:

Показатель	Приоритет	Базовая	Расширенная
Время реакции на запросы информации	Критический	-	-
	Высокий	-	24 часа
	Средний	-	-
	Низкий	До 48 часов	До 24 часов
Время реакции на запросы на обслуживание	Критический	-	-
	Высокий	-	24 часа
	Средний	-	-
	Низкий	До 48 часов	До 24 часов

4.8. Показатели качества услуг

К Услугам применяются следующие показатели качества:

Показатель	Приоритет	Базовая	Расширенная
Время реакции на инциденты	Критический	до 24 часов	до 4 часов
	Высокий	до 24 часов	до 8 часов
	Средний	до 36 часов	до 24 часов
	Низкий	до 48 часов	до 24 часов
Время предоставления решения по инциденту или обходного пути	Критический	до 24 часов	до 8 часов
	Высокий	до 24 часов	до 24 часов
	Средний	до 24 часов	до 48 часов
	Низкий	до 48 часов	до 48 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, SSH и RDP. В случае невыполнения данного обязательства со стороны Заказчика данные показатели качества Услуг не применяются.



NDC

New approach
to distribution

8 (800) 250-78-96

info@it-ndc.com

г. Владивосток,
ул. Тигровая, 30, 6 этаж

ОСТАЛИСЬ ВОПРОСЫ?

Обращайтесь по
указанным контактам!

