

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Время реакции — это период с момента отправки обращения до ответа от Продавца о факте принятия в работу. Отсчет начинается с момента отправки Покупателем сообщения. В течение этого временного периода Продавец гарантированно возьмет обращение в работу и предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию.

ПРЕДМЕТ

- Настоящие условия (далее - “Условия”) устанавливают порядок предоставления гарантийного обслуживания Оборудования (далее - “Услуга”).
- Перечень действий Исполнителя, входящий в Услугу, а также иные характеристики Услуги зависят от уровня:

Стандартный уровень – Услуга без покупки Сертификата;

Приоритетный уровень – Услуга с покупкой Сертификата данного уровня;

Максимальный уровень – Услуга с покупкой Сертификата данного уровня.

Условия	Стандартный уровень	Приоритетный уровень	Максимальный уровень
Срок гарантии	2 года с момента передачи Оборудования	3 года с момента передачи Оборудования	5 лет с момента передачи Оборудования
Режим обслуживания	обработка заявок 9x5 = 5 дней в неделю по рабочим дням кроме официальных выходных и праздничных дней, 9 часов с 9 до 18 по московскому времени	обработка заявок 24x7 включая официальные выходные и праздничные дни	обработка заявок 24x7 включая официальные выходные и праздничные дни
Место проведения ремонта	на территории Продавца по адресу: 1. Санкт-Петербург, улица Коли Томчака, д. 28, лит. К (Цветочная ул., 19) 2. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3	на территории Продавца по адресу: 1. Санкт-Петербург, улица Коли Томчака, д. 28, лит. К (Цветочная ул., 19) 2. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3 по решению Продавца на территории Покупателя силами Продавца в течение 48 часов с момента получения необходимых комплектующих для ремонта Оборудования.	на территории Продавца по адресу: 1. Санкт-Петербург, улица Коли Томчака, д. 28, лит. К (Цветочная ул., 19) 2. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3 по решению Продавца на территории Покупателя силами Продавца в течение 24 часов с момента получения необходимых комплектующих для ремонта Оборудования.
Место хранения запасных частей, инструментов и принадлежностей для проведения ремонта	на складе Продавца: 1. Санкт-Петербург, Цветочная ул., 19 2. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3	на складе Продавца: 1. Санкт-Петербург, Цветочная ул., 19 2. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3	на складе Продавца: 1. Санкт-Петербург, Цветочная ул., 19 2. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3 на площадке Покупателя
Срок отправки запасных частей, инструментов и принадлежностей для проведения ремонта, в случае его проведения Покупателем	в течение 48 часов после согласования доставки неисправные компоненты передаются Покупателем Продавцу в течение 7 рабочих дней после замены	в течение 24 часов после согласования доставки неисправные компоненты передаются Покупателем Продавцу в течение 14 рабочих дней после замены	в течение 24 часов после согласования доставки неисправные компоненты передаются Покупателем Продавцу в течение 14 рабочих дней после замены
Срок диагностики Оборудования	5 рабочих дней с момента принятия запроса в работу	3 рабочих дня с момента принятия запроса в работу	1 рабочий день с момента принятия запроса в работу

Срок подготовки запасных частей, инструментов и принадлежностей для проведения ремонта, в случае ремонта силами Покупателя	5 рабочих дней с момента окончания диагностики	3 рабочих дня с момента окончания диагностики	1 рабочий день с момента окончания диагностики
Срок доставки запасных частей, инструментов и принадлежностей для проведения ремонта, в случае ремонта силами Покупателя	5 рабочих дней с момента подготовки к отправке срок поставки может быть уточнён в индивидуальном порядке в случае осложненной логистики, обусловленной удаленностью площадки Покупателя, а также иными объективными факторами.	3 рабочих дня с момента подготовки к отправке срок поставки может быть уточнён в индивидуальном порядке в случае осложненной логистики, обусловленной удаленностью площадки Покупателя, а также иными объективными факторами.	2 рабочих дня с момента подготовки к отправке срок поставки может быть уточнён в индивидуальном порядке в случае осложненной логистики, обусловленной удаленностью площадки Покупателя, а также иными объективными факторами.
Порядок работы при гарантийном случае	1. Диагностика – до 5 рабочих дней Начинается с момента регистрации заявки в Тикет-системе. Продавец проверяет оборудование и выявляем причину неисправности. 2. Подготовка – до 3 рабочих дней После диагностики стороны согласовывают место ремонта, Продавец проверяет наличие запчастей (ЗИП) на складе и готовит их к отгрузке. 3. Доставка запчастей – до 5 рабочих дней Если ремонт решено проводить на территории Покупателя, Продавец доставляет необходимые детали в течение этого срока. 4. Ремонт – до 3 рабочих дней Проведение ремонтных работ и замена комплектующих инженером на объекте.	1. Диагностика – до 3 рабочих дней Начинается с момента регистрации заявки в Тикет-системе. Продавец проверяет оборудование и выявляем причину неисправности. 2. Подготовка – до 1 рабочего дня После диагностики стороны согласовывают место ремонта, Продавец проверяет наличие запчастей (ЗИП) на складе и готовит их к отгрузке. 3. Доставка запчастей – до 3 рабочих дней Если ремонт решено проводить на территории Покупателя, Продавец доставляет необходимые детали в течение этого срока. 4. Ремонт – до 1 рабочего дня Проведение ремонтных работ и замена комплектующих инженером на объекте.	1. Диагностика – до 1 рабочего дня Начинается с момента регистрации заявки в Тикет-системе. Продавец проверяет оборудование и выявляем причину неисправности. 2. Подготовка – до 1 рабочего дня После диагностики стороны согласовывают место ремонта, Продавец проверяет наличие запчастей (ЗИП) на складе и готовит их к отгрузке. 3. Доставка запчастей – до 2 рабочих дней Если ремонт решено проводить на территории Покупателя, Продавец доставляет необходимые детали в течение этого срока. 4. Ремонт – до 1 рабочего дня Проведение ремонтных работ и замена комплектующих инженером на объекте.
Максимальный срок гарантийного обслуживания	45 рабочих дней с момента окончания диагностики. Срок не включает время доставки Оборудования или запасных частей, инструментов и принадлежностей для проведения ремонта		
Продление срока гарантии на срок ремонта	Отсутствует	Продлевается на срок ремонта	Продлевается на срок ремонта
Стоимость гарантии	Включено в стоимость Оборудования	10% от стоимости Оборудования	15% от стоимости Оборудования

Изменение уровня поддержки после начала гарантии	Покупатель вправе в течение срока действия приобретенного уровня технической поддержки перейти на более высокий уровень технической поддержки (далее – «Апгрейд»). Апгрейд осуществляется при условии оплаты разницы в стоимости между новым уровнем технической поддержки и неиспользованной частью ранее приобретенного уровня. Стоимость неиспользованной части ранее приобретенного уровня технической поддержки определяется пропорционально оставшемуся сроку его действия, исходя из общей стоимости и общего срока соответствующего уровня. Размер доплаты при Апгрейде рассчитывается по следующей формуле: <i>Доплата = Стоимость нового уровня технической поддержки – (Стоимость текущего уровня × Доля неиспользованного срока)</i> Бесплатный уровень технической поддержки не имеет денежной стоимости и не учитывается при расчете доплаты. Срок действия гарантии отсчитывается от момента приобретения Сертификата, а не от момента Апгрейда. Отказ от приобретенного уровня поддержки в пользу более низкого не предусмотрен.	-
--	---	----------

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1 Обращения принимаются в тикет-системе личного кабинета Продавца: my.selectel.ru (далее - Тикет-система).

2.2 Оперативное реагирование Продавца на обращения Покупателя, в том числе по инцидентам, возможно только через Тикет-систему. При направлении обращений через другие каналы связи, Продавец не гарантирует фиксацию обращений и своевременную реакцию.

2.3 В течение гарантийного срока Продавец отвечать за недостатки Оборудования, если не докажет, что недостатки Оборудования возникли после его передачи Покупателю вследствие нарушения Покупателем правил эксплуатации, установленных в соответствующей технической, пользовательской документации, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы

2.4 При создании обращения в рамках Услуги необходимо:

- Указать тему запроса "Собственный Сервер Selectel"
- В сообщении:
 - Указать серийный номер сервера
 - Явным образом обозначить приоритет запроса
 - Четко сформулировать проблему или вопрос;
 - Подробно описать сценарий и рабочее окружение, указать время проявления проблемы, при наличии, приложить журналы, созданные ПО, операционной системой или служебными программами, дампы памяти, отчеты о конфигурации программного обеспечения, конфигурацию оборудования и сети.

2.5 Порядок обработки обращений:

2.5.1 Продавец вправе отклонить обращение в следующих случаях:

- **Нарушены условия эксплуатации оборудования:** Оборудование должно быть установлено и использоваться в обеспыленном помещении. Температура окружающей среды не ниже 10 и не выше 25 градусов. Влажность воздуха должна поддерживаться в районе 40-70%. Оборудование не должно подвергаться ударным и вибрационным нагрузкам. Электропитание должно осуществляться без перебоев от сети переменного однофазного тока напряжением 220(230) В, частотой 50 Гц.
- Оборудование имеет следы самостоятельного ремонта (пайка, физическое повреждение компонентов и разъемов)
- Оборудование вышло из строя в результате естественного износа (например, исчерпан лимит циклов перезаписи на диске)
- Запрошенные действия выходят за рамки Услуги или уровня Услуги, указанного в Сертификате;
- Покупатель отказывается предоставить или предоставляет неполную информацию, необходимую для обработки обращения;

- Срок действия Сертификата истёк.

2.5.2 Если обращение содержит описание нескольких задач, или в ходе обработки обращения появляются задачи, выходящие за его рамки, Продавец может выделить и оформить их отдельными обращениями разными степенями критичности.

2.5.3 Срок автоматического закрытия обращения, находящегося на стороне Покупателя, по которому Покупатель не проявляет реакции, составляет 7 календарных дней с момента последней реакции. По истечении указанного срока обращение считается решенным окончательно, без возможности его переоткрытия. При необходимости Покупатель может создать новое обращение.

2.5.4 Обращения распределяются по приоритетам. Приоритет определяется Покупателем при обращении. Приоритет может быть изменен Продавцом в процессе работы над обращением. Выделяются следующие приоритеты:

Приоритет	Описание	Время реакции Стандартный уровень	Время реакции Приоритетный уровень	Время реакции Максимальный уровень
Критический	1. Полная утрата работоспособности Оборудования вследствие аппаратного отказа, включая: 1. невозможность включения; 2. невозможность прохождения аппаратной инициализации (POST); 3. невозможность загрузки операционной системы по причине подтвержденного аппаратного дефекта. 1. Отказ критически значимого не резервированного компонента (материнская плата, процессор, RAID-контроллер, системная плата и иные компоненты, без которых эксплуатация невозможна). 2. Одновременный отказ всех резервированных компонентов одного типа. 3. Разрушение RAID-массива с утратой доступа к данным вследствие аппаратного сбоя. 4. Аппаратная неисправность, приводящая к самопроизвольному отключению или перезагрузке Оборудования. Критический приоритет не присваивается, если: 1. Оборудование аппаратно исправно; 2. неисправность вызвана программным обеспечением; 3. инцидент связан с конфигурационными ошибками.	4 часа	2 часа	1 час
Высокий	1. Отказ одного из резервированных компонентов при сохранении общей работоспособности Оборудования (в том числе один блок питания, один диск RAID, один модуль памяти, один сетевой адаптер). 2. Переход RAID-массива в деградированное состояние без потери данных. 3. Наличие аппаратных ошибок или предупреждений, подтвержденных средствами диагностики производителя и указывающих на высокую вероятность отказа. 4. Параметры эксплуатации (температура, питание и др.) выходят за нормативные значения, но Оборудование продолжает функционировать. При высоком приоритете эксплуатация Оборудования возможна, однако существует объективный риск дальнейшей аппаратной деградации.	6 часов	4 часа	2 часа
Средний	1. Оборудование полностью сохраняет аппаратную работоспособность. 2. Зафиксированы: 1. информационные предупреждения; 2. некритичные аппаратные события; 3. рекомендации по обновлению прошивок; 4. частично неиспользуемые или второстепенные интерфейсы. 1. Отсутствует риск немедленного отказа.	3 рабочих дня	1 рабочий день	8 часов

Низкий	К низкому приоритету относятся обращения, не связанные с отказом Оборудования, включая: 1. Консультации по настройке; 2. Обновление прошивок при отсутствии неисправности; 3. Предоставление технической документации; 4. Запросы на изменение конфигурации; 5. Плановые работы.	3 рабочих дня	1 рабочий день	8 часов
---------------	---	---------------	----------------	---------

2.6 В рамках настоящего SLA Исполнитель не оказывает следующие услуги:

2.6.1 Администрирование, сопровождение и настройка:

- операционных систем;
- гипервизоров;
- систем виртуализации;
- баз данных;
- прикладного программного обеспечения;
- средств резервного копирования;
- средств информационной безопасности.

2.6.1.1 Устранение ошибок, вызванных программным обеспечением третьих лиц.

2.6.1.2 Оптимизация производительности программного обеспечения.

2.6.2 Работы связанные с инфраструктурой Покупателя, включающие обслуживание и диагностику:

- систем электроснабжения;
- источников бесперебойного питания;
- систем охлаждения;
- систем кондиционирования;
- сетевой инфраструктуры;
- кабельной инфраструктуры.

2.6.2.1 Обеспечение физического доступа в серверные помещения.

2.6.2.2 Организация и поддержание требуемых условий эксплуатации (температура, влажность, питание).

2.6.3 Работы по модернизации и развитию:

- проектирование и архитектурное планирование ИТ-инфраструктуры.
- масштабирование решений и подбор конфигураций.
- миграция данных, систем или сервисов.
- расширение конфигурации (добавление памяти, дисков, процессоров и иных компонентов), за исключением случаев замены неисправных компонентов по гарантии.
- обновление оборудования до новых моделей или поколений.

2.6.4 Работы, вызванные действиями Покупателя:

- устранение последствий:
 - некорректной эксплуатации;
 - самостоятельного вмешательства в конструкцию Оборудования;
 - установки несовместимых компонентов;
 - использования несертифицированных расходных материалов;
 - нарушения требований производителя.
- восстановление после:
 - несанкционированных изменений конфигурации;
 - удаления или модификации встроенного ПО;
 - некорректного обновления прошивок, выполненного Покупателем.

2.6.5 Восстановление данных:

- восстановление, реконструкция или извлечение данных с носителей информации.
- гарантирование сохранности данных.
- создание, проверка или сопровождение систем резервного копирования.

2.6.5.1 Ответственность за организацию резервного копирования полностью возлагается на Покупателя.

2.6.6 Работы, связанные с внешними факторами:

- устранение последствий:
 - перебоев электроснабжения;
 - скачков напряжения;
 - затопления, пожара;
 - стихийных бедствий;
 - действий третьих лиц.
- инциденты, вызванные сетевыми атаками, вредоносным ПО и иными угрозами информационной безопасности.

2.6.7 Консультационные и организационные услуги:

- Разработка внутренних регламентов Покупателя;
- подготовка отчетности для третьих лиц (аудиторов, регуляторов, контрагентов);
- обучение персонала Покупателя.

2.6.8 В случае выявления в ходе диагностики обстоятельств, подпадающих под настоящий раздел, Исполнитель вправе:

- изменить классификацию обращения;
- приостановить выполнение работ в рамках SLA;
- выставить отдельное коммерческое предложение.

3. ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

3.1 Продавец не несет ответственности за неказание Услуги по причинам, не зависящим от Продавца, а именно, нарушение работы Интернета, оборудования или программного обеспечения со стороны Покупателя.

3.2 Продавец не несет ответственности за неказание Услуги в случае предоставления Покупателем недостоверной и/или неполной информации.

3.3 Вся охраняемая законом информация, содержащаяся в информационной системе, информационно-телекоммуникационной сети, автоматизированных системах управления Покупателя, не будет доступной для Продавца. Обнаружение Продавцом возможности получения доступа к охраняемой законом информации, не является неправомерным, и Покупатель не будет иметь каких-либо претензий к Продавцу при наступлении данного обстоятельства. Покупатель обязан самостоятельно обеспечить защиту охраняемой законом информации.

3.4 Продавец в рамках оказания Услуги не отвечает за изменения или настройки Оборудования, внесенные самостоятельно Покупателем, в том числе если они привели к ошибкам или инцидентам.

3.5 Исполнитель не несет ответственности за косвенные убытки, упущенную выгоду и иные коммерческие последствия, вызванные отказом Оборудования.

4 ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

4.1 Продавец вправе в любое время вносить изменения в Условия. Актуальная версия на официальном сайте: <https://server.selectel.ru/>

4.2 Покупатель обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в Условиях. Покупатель не вправе ссылаться на свою неинформированность о внесении таких изменений.