



Регламент технического обслуживания Оборудования и ПО производства компании Pure Storage

Уровень Premium

СОДЕРЖАНИЕ

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	3
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ.....	3
1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	4
1.1. Обязательства Компании OCS	4
1.1.1. Ограничения	4
1.2. Обязательства Партнера/Заказчика	4
2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	5
2.1. Регистрация оборудования	5
2.2. Период обслуживания.....	5
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ФУНКЦИИ УДАЛЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ	5
4. УРОВЕНЬ ПОДДЕРЖКИ PREMIUM ОБОРУДОВАНИЯ И ПО Pure Storage.....	6
5. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	7
5.1. Технические консультации	7
5.2. Удаленная поддержка	8
5.3. Предоставление и установка новых деталей на замену вышедших из строя.....	9
5.4. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО	9
6. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	10

Мы будем признательны Вам за комментарии и предложения.
Ваши отклики направляйте в Технический центр OCS по адресу
puresupport@ocs.ru

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данный документ описывает условия и порядок предоставления Компанией OCS технического обслуживания оборудования и программного обеспечения производства Компании Pure Storage Memory для своих Партнеров/Заказчиков на территории Российской Федерации.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

Оборудование - компьютерное оборудование (новое или восстановленное), а также относящиеся к нему стандартная документация и руководства пользователя, распространяемые производителем. Оборудование должно быть приобретено Партнером в Компании OCS.

Программное обеспечение (далее «ПО») - программы, установленные на Оборудовании для обеспечения последним своих функций, а также сопутствующая стандартная документация.

Период обслуживания - срок, в течение которого оказывается техническое обслуживание.

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

Технический центр OCS - структурное подразделение Компании OCS, предоставляющее Партнерам/Заказчикам техническое обслуживание Оборудования и ПО Pure Storage.

Центр технической поддержки Pure Storage - структурное подразделение Компании Pure Storage, предоставляющее техническое обслуживание непосредственно Техническому центру OCS.

Заказчик/Партнер - организация, являющаяся владельцем/поставщиком Оборудования и ПО Pure Storage.

Сервисный склад OCS - специально выделенный склад OCS, на котором находится запас исправных запасных частей для восстановления работоспособности Оборудования.

График обслуживания - стандартный временной период предоставления тех или иных видов технического обслуживания.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Обязательства Компании OCS

Компания OCS оказывает своим Партнерам/Заказчикам техническое обслуживание Оборудования и ПО. Данное обслуживание включает:

- Технические консультации сертифицированных специалистов Компании OCS;
- Удаленную поддержку с функциями удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
- Предоставление и установку новых деталей Оборудования на замену вышедших из строя;
- Предоставление и установку обновлений и модификаций ПО;

Техническое обслуживание не включает:

- Решение проблем совместимости или взаимодействия;
- Устранение сетевых проблем;
- Исследование проблем с производительностью, не вызванных неисправностью Оборудования производства Компании Pure Storage, планирование емкостей, настройка приложений;
- Помощь по установке и обновлению ПО, если оно не входит в приобретенный продукт.

Более подробное описание можно найти в Разделе 5 настоящего Регламента.

1.1.1. Ограничения

Техническое обслуживание не включает в себя действия с целью исправить, отремонтировать или заменить Оборудование или ПО вследствие случайности или небрежности Партнера/Заказчика или третьих лиц, а также причин, которые нельзя отнести к нормальным условиям эксплуатации, обычному износу:

- проблем, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которыми Оборудование и/или ПО используется;
- монтажа, модификации, эксплуатации, ремонта Оборудования с нарушением инструкций производителя или технических спецификаций;
- использования Оборудования или ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено.

Компания OCS не будет иметь обязательств по техническому обслуживанию в отношении:

- Оборудования и ПО, приобретенного не через Компанию OCS, если иное не является предметом отдельного соглашения между Компанией OCS и Партнером;
- Оборудования и ПО, не имеющего активного контракта поддержки у производителя.
- ПО, не предназначенного для использования на данном Оборудовании;
- Оборудования и ПО, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела). Для осуществления обслуживания специалист Технического центра OCS может потребовать перехода на использование поддерживаемой среды;
- Оборудования и ПО, с которого была удалена или на котором была изменена оригинальная идентификационная маркировка;

1.2. Обязательства Партнера/Заказчика

- Партнер/Заказчик обязан своевременно оповещать Технический центр OCS обо всех неисправностях Оборудования и ПО для наиболее качественного и быстрого разрешения проблем.
- Партнер/Заказчик вправе привезти Оборудование в Технический центр OCS, в случае если ремонтно-восстановительные работы на Месте эксплуатации невозможны. При этом все расходы, связанные с доставкой неисправного Оборудования в Технический центр OCS и его возврат на Место эксплуатации, несет Партнер/Заказчик.
- Партнер/Заказчик обязан предоставить своевременный физический доступ к Месту эксплуатации для проведения специалистами Технического центра OCS ремонтно-восстановительных и/или регламентных работ с учётом возможных требований секретности.
- Партнер/Заказчик обязуется оказывать Компании OCS любое содействие, которое может потребоваться Техническому центру OCS для реализации им своих обязательств в рамках технического обслуживания, в том числе способствовать специалистам Технического центра OCS в идентификации и решении проблемы.
- Партнер/Заказчик обязан предоставить Техническому центру OCS информацию об актуальном адресе электронной почты службы технической поддержки Партнера/Заказчика либо список контактных лиц, которые будут получать поддержку от Технического центра OCS, открывать и в

дальнейшем управлять сервисными заявками, а также участвовать в решении технических проблем. Представители Партнера/Заказчика, получающие поддержку от Технического центра OCS в рамках настоящего Регламента, должны быть ознакомлены с данным документом. Партнер/Заказчик обязуется своевременно уведомлять об изменениях списка своих уполномоченных представителей по вопросу поддержки.

- Партнер/Заказчик обязан обеспечить своевременное оповещение о любых изменениях или перемещениях Оборудования и ПО для поддержания актуальной информации в инсталляционной базе Технического центра OCS.
- Партнер/Заказчик обязан обеспечить своевременный возврат неисправных деталей в Технический центр OCS после окончания работ по их замене, кроме случаев приобретения права сохранения заменяемых компонентов.
- Партнер/Заказчик должен создать и поддерживать в исправном состоянии систему резервного копирования данных, хранящихся на Оборудовании.
- Партнер/Заказчик обязуется не привлекать сторонние организации к проведению работ по техническому обслуживанию и ремонту Оборудования, если иное не предусмотрено отдельным соглашением между Техническим центром OCS и Партнером/Заказчиком.

2. ПЕРИОД ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОСТАНОВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1. Регистрация оборудования

Обязательным условием постановки на обслуживание служит факт наличия регистрации Оборудования в инсталляционной базе Технического центра OCS.

Процедура регистрации осуществляется сразу после установки и инициализации Оборудования на Месте эксплуатации. Чтобы не допустить задержек в обработке сервисных заявок, Партнеру/Заказчику необходимо произвести регистрацию как можно раньше с указанием всех необходимых данных: наименования организации Заказчика, адреса Места эксплуатации, актуальных контактов обслуживающих Оборудование лиц со стороны Заказчика, текущей версии Системного ПО, даты инсталляции и т. п. Для регистрации Оборудования Партнеру/Заказчику необходимо заполнить регистрационные формы/данные и отправить их в адрес Технического центра OCS. Формы можно получить по запросу в Техническом центре OCS.

При изменении регистрационных данных в процессе обслуживания необходимо заново провести процедуру регистрации для поддержания актуальности информации в инсталляционной базе, а также получения своевременного и качественного технического обслуживания.

Приобретаемые дополнительные (апгрейдные) компоненты также подлежат обязательной регистрации.

2.2. Период обслуживания

Продолжительность периода технического обслуживания определяется производителем.

Информация о датах начала и окончания периода обслуживания предоставляется в Техническом центре OCS по запросу Партнера/Заказчика.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ФУНКЦИИ УДАЛЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ

В основе удаленной поддержки лежит возможность подключаться к Оборудованию для сбора диагностических данных, тестирования, дистанционного восстановления или настройки, а также возможность использования системы отправки исходящих уведомлений о текущем состоянии систем. Службы безопасной удаленной поддержки позволяют вести ежедневный круглосуточный мониторинг, реализовать упреждающий подход к диагностике и устранению ошибок и неисправностей для их скорейшего разрешения.

Процедура подключения функции удаленной поддержки включает:

- передачу Партнеру/Заказчику специалистами Технического центра OCS инструкций по удаленному подключению Оборудования и ПО;
- настройку представителями Партнера/Заказчик либо Технического центра OCS удаленной поддержки в соответствующих сервисных модулях Оборудования и ПО;
- осуществление специалистами Технического центра OCS пробного удаленного подключения к сервисным модулям Оборудования и ПО (при необходимости);

Технический центр OCS оставляет за собой право проверки правильности подключения модулей удаленной поддержки к Оборудованию и ПО. В рамках технического обслуживания с привлечением специалистов OCS используются только технологии, разрешенные политикой безопасности OCS.

4. УРОВЕНЬ ПОДДЕРЖКИ PREMIUM ОБОРУДОВАНИЯ И ПО PURE STORAGE

Технический центр OCS осуществляет следующие виды работ в рамках технического обслуживания в соответствии с уровнем поддержки PREMIUM на Оборудование и ПО Pure Storage:

Таблица 1. Уровень поддержки PREMIUM Оборудования и ПО

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	PREMIUM <i>Круглосуточная поддержка критически важных сред с максимально быстрым устранением неполадок</i>
<i>Технические консультации сертифицированных специалистов Компании OCS</i>	В режиме 24x7 для уровня серьезности 1* В режиме 8x5 для уровней серьезности 3 и 4
<i>Удаленная поддержка, включающая функции удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей</i>	В режиме 24x7 для уровня серьезности 1 В режиме 8x5 для уровней серьезности 2-4
<i>Предоставление и установка новых деталей Оборудования на замену вышедших из строя после принятия решения о замене</i>	Доставка/установка в режиме 24x7x4** для уровня серьезности 1 Доставка/установка на следующий операционный рабочий день*** для уровней серьезности 2-4
<i>Предоставление и установка обновлений и модификаций для ПО после принятия решения об установке</i>	Установка на следующий операционный рабочий день для уровней серьезности 2-4

*Подробные сведения об уровнях серьезности см. в Таблице 2;

**Режим 24x7x4– доставка/установка новых деталей на замену в течение 4-х часов. Режим действует для города, в котором расположен локальный Сервисный склад OCS.

***Операционный рабочий день - период между 10:00 и 18:00 каждого рабочего дня по московскому времени, в который доступен плановый заказ деталей на замену.

Время обслуживания на Месте эксплуатации может меняться в зависимости от удаленности Места эксплуатации от Технического центра OCS, а также от времени доставки деталей на замену.

Данная таблица приведена исключительно для информационных целей и не накладывает каких-либо обязательств на Компанию OCS.

5. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Для осуществления своевременного и качественного технического обслуживания Партнер/Заказчик должен назначить своих ответственных представителей по вопросам поддержки (сервисных инженеров), участвующих в решении технических проблем. Они отвечают за ознакомление с рабочими инструкциями и процедурами, представленными в технической документации, а также за их усвоение и соблюдение. Данные сотрудники также отвечают за открытие сервисных заявок и их дальнейшее управление. Ответственные представители по вопросам поддержки должны иметь необходимые знания и умения, чтобы обеспечить выполнение инструкций и рекомендаций Технического центра OCS в ходе обработки сервисной заявки и решения проблемы.

5.1. Технические консультации

Включают консультации сертифицированных специалистов Технического центра OCS по вопросам настройки и базового администрирования Оборудования и ПО, а также проблемам, связанным с полной или частичной потерей работоспособности.

Консультации оказываются на основе сервисных заявок (инцидентов) Партнера/Заказчика, направленных в Технический центр OCS любым из указанных ниже способов:

- По электронной почте puresupport@ocs.ru.
- По телефону call-центра поддержки + 7 800 222 42 37.

В случае эскалации сервисного инцидента в Центр технической поддержки Pure Storage Партнер/Заказчик в обязательном порядке привлекается для оказания содействия, которое необходимо Техническому центру OCS для исполнения обязательств в рамках технического обслуживания.

Заявка должна содержать следующие сведения о проблеме:

- Наименование организации Партнера/Заказчика;
- Уровень серьезности проблемы (описано в Таблице 2);
- Серийный номер системы (для Оборудования) или номер заказа, по которому поставлялось ПО (для ПО);
- Контактное лицо Партнера/Заказчика - Ф.И.О. представителя Партнера/Заказчика, который обладает всей информацией по проблеме;
- Контактный телефон Партнера/Заказчика - телефонный номер, по которому можно связываться с контактным лицом Партнера/Заказчика;
- Адрес электронной почты Партнера/Заказчика - адрес электронной почты, по которому можно связываться с контактным лицом Партнера/Заказчика;
- Описание неисправности - подробное описание неисправности;
- Код компонента (P/N) - продуктовый номер компонента оборудования, с которым возникли проблемы;
- Название компонента - название компонента системы, с которым возникли проблемы;
- Серийный номер компонента - серийный номер компонента системы, с которым возникли проблемы;
- Полный почтовый адрес с индексом для доставки детали, контактное принимающее лицо и его телефон;
- Диагностическая информация (логи системы).

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

При создании сервисной заявки Партнеру/Заказчику необходимо указать уровень серьезности проблемы с точки зрения ее последствий для технической сферы и бизнес-процессов Заказчика. Ниже в Таблице 2 описаны уровни серьезности (1–4) и приведены примеры соответствующих рабочих ситуаций. Если в процессе устранения проблемы степень ее влияния на бизнес-процессы меняется, уровень серьезности можно изменить в любое время. Партнер/Заказчик всегда может запросить изменение уровня серьезности заявки по электронной почте или телефону.

Для различных уровней серьезности предусмотрено различное время реакции Технического центра OCS. Время реакции - временной интервал, в течение которого заявка на обслуживание будет рассмотрена, и представителем Технического центра OCS будет сделан ответный запрос Партнеру/Заказчику для определения технических подробностей.

Таблица 2. Уровни серьезности проблемы и время реакции специалистов Технического центра OCS на заявку Партнера/Заказчика.*

	Уровень серьезности 1 (Критический)** <i>серьезная проблема препятствует выполнению организацией/предприятием критически важных функций: выход Оборудования из строя, потеря данных, данные не доступны</i>	Уровень серьезности 2 (Высокий) <i>критически важные функции выполняются, но производительность, функциональность или отказоустойчивость пострадали, либо существует вероятность потери данных</i>	Уровень серьезности 3 (Средний) <i>производительность/функциональность серьезно не затронуты: некритические сбои в ПО, выход из строя зарезервированных компонентов</i>	Уровень серьезности 4 (Запрос) <i>минимальное влияние на работу: запросы по настройке, добавлению функционала и пр.</i>
Уровень поддержки PREMIUM	Время реакции: 30 мин часа в режиме 24x7	Время реакции: 1 час в режиме 8x5	Время реакции: 2 часа в режиме 8x5	Время реакции: 4 часа в режиме 8x5

*Уровни представлены исключительно в информационных целях.

** Если сервисная заявка имеет уровень серьезности 1, для решения проблемы потребуется совместное участие Технического центра OCS и Партнера/Заказчика. Если в процессе устранения проблемы с уровнем серьезности 1 Партнер/Заказчик в течение продолжительного времени не выполняет необходимых со своей стороны действий, направленных на устранение проблемы, то по решению Центра технической поддержки OCS уровень серьезности может быть понижен до 2.

Технический центр OCS оставляет за собой право эскалации проблемы Партнера/Заказчика в Центр технической поддержки Pure Storage. Таким образом, для решения проблемы Партнера/Заказчика при необходимости могут быть задействованы специалисты производителя, в том числе экспертного уровня, о чем Партнер/Заказчик будет проинформирован.

Если в ходе обработки заявки будет определено, что проблема возникла в Оборудовании или ПО, не поставленном Компанией Pure Storage, то Технический центр OCS может потребовать открытия сервисной заявки непосредственно у поставщика, а затем предоставления информации, связанной с первоначальной заявкой.

После рассмотрения заявки специалисты Технического центра OCS передают представителю Партнера/Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на Месте эксплуатации или процедур удаленной поддержки. Технический центр OCS примет все возможные меры к скорейшему восстановлению работоспособности Оборудования/ПО, однако не гарантирует конкретных сроков. Способ решения проблемы определяется Техническим центром OCS самостоятельно либо на основе заключения специалистов производителя. Рекомендации Технического центра OCS являются обязательными для выполнения Партнером/Заказчиком. Невыполнение рекомендаций может:

- повлиять на время диагностики неисправности;
- привести к несвоевременности или невозможности устранения неисправности;
- отразиться в целом на качестве обслуживания Партнера/Заказчика;
- стать поводом для изменения схемы оказания технического обслуживания.

После того как специалист Технического центра OCS предоставит рекомендации/произведет соответствующее техническое обслуживание в рамках разрешения сервисной заявки, он запрашивает у Партнера/Заказчика подтверждение того, что данное решение помогло устранить проблему. Если не удастся связаться с Партнером/Заказчиком после 3-х попыток в течение 1-й недели, то Технический центр OCS оставляет за собой право самостоятельно закрыть заявку. Если Партнер/Заказчик считает, что проблема не решена, исходную заявку можно открыть повторно.

Вся информация, возникающая в ходе обработки заявки (в том числе предварительные и окончательные заключения), как со стороны Технического центра OCS, так и со стороны Партнера/Заказчика, должна предоставляться посредством электронной почты.

5.2. Удаленная поддержка

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

Удаленная поддержка предполагает использование встроенных возможностей сервисных модулей по отправке информационных уведомлений о возникающих проблемах.

Использование удаленной поддержки позволяет существенным образом сократить время диагностики и поиска решения проблемы. В случае отказа от удаленной поддержки Партнер/Заказчик отвечает за неблагоприятные последствия, связанные с увеличением времени диагностики и устранения проблемы.

Удаленная поддержка обеспечивается за счет использования электронных средств связи. Специалисты Технического центра OCS обязуются использовать все доступные средства кодирования и авторизации для

обеспечения максимального уровня безопасности при осуществлении доступа к сервисным модулям Оборудования и ПО Партнера/Заказчика.

Удаленная поддержка осуществляется в соответствии с уровнем поддержки PREMIUM Оборудования и ПО по Графику обслуживания, указанному в Таблице 2 настоящего Регламента.

В случае обнаружения неисправностей во время удаленного мониторинга или проведения процедуры удаленной диагностики Оборудования и ПО, специалисты Технического центра OCS передают представителю Партнера/Заказчика окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения проблемы, в том числе рекомендации по проведению ремонтно-восстановительных работ на Месте эксплуатации.

5.3. Предоставление и установка новых деталей на замену вышедших из строя

В рамках гарантийного обслуживания Технический центр OCS предоставляет новые детали на замену вышедших из строя в течение всего периода обслуживания, а также производит их установку на Месте эксплуатации. При это все неисправные детали после предоставления деталей на замену становятся собственностью Pure Storage, кроме случаев приобретения права сохранять компоненты после замены.

Если Технический центр OCS приходит к выводу, что для решения проблемы согласно сервисной заявке требуется замена аппаратного компонента (детали), такой компонент будет отгружен с локального Сервисного склада OCS для последующей доставки Заказчику/Партнеру в соответствии с условиями уровня поддержки PREMIUM (Таблица 1). При отсутствии детали на замену на локальном Сервисном складе может потребоваться дополнительное время на их доставку.

Технический центр OCS уведомляет Партнера/Заказчика о факте отгрузки по электронной почте.

Доставка производится за счет Компании OCS. Доставка новых деталей осуществляется по адресу, указанному Партнером/Заказчиком в заявке, при этом Технический центр OCS оставляет за собой право использовать любой способ для доставки запасных частей. Время доставки зависит от удалённости пункта. При необходимости Партнер/Заказчик может самостоятельно забрать детали с Сервисного склада, получив необходимую информацию в Техническом Центре OCS по запросу.

Предоставляемые новые детали могут быть функционально аналогичными или идентичными имеющимся по своим эксплуатационным и функциональным характеристикам.

Период обслуживания на новые замененные детали заканчивается одновременно с окончанием периода обслуживания на Оборудование, в которое эти детали были установлены.

Замененный компонент необходимо вернуть в Технический Центр OCS по адресу: 142784, Москва, п. Московский, Киевское шоссе 22 км., домовладение 6, стр. 1, офисный парк КОМСИТИ. Возврат производится за счет OCS.

Возврат осуществляется в рабочие часы по рабочим дням. Подробные инструкции по процедуре возврата замененных деталей предоставляются Техническим центром OCS в процессе обработки сервисной заявки.

Партнер/Заказчик должен вернуть неисправную деталь в течение 14-ти календарных дней с момента отгрузки выданной на замену.

Партнер/Заказчик несет ответственность за возврат всех замененных компонентов с использованием поставленных ему упаковочных материалов. Партнеру/Заказчику необходимо записать артикулы и серийные номера возвращаемых компонентов, а также данные транспортной накладной компании-перевозчика на случай, если возвращенные компоненты не будут соответствовать требованиям возврата. Эти данные Партнер/Заказчик предоставляет Техническому центру OCS.

Согласно стандартным условиям Партнер/Заказчик обязан компенсировать Техническому центру OCS актуальную на текущий момент цену (по прейскуранту для запасных частей) каждого несвоевременно возвращенного или физически поврежденного компонента.

Установка новых деталей на замену производится в соответствии с уровнем поддержки PREMIUM Оборудования и ПО по Графику обслуживания, указанному в Таблице 2 настоящего Регламента.

Для производства работ по установке Партнер/Заказчик должен предоставить физический доступ специалистам Технического центра OCS на Место эксплуатации.

Партнер/Заказчик до начала проведения сервисных процедур на Месте эксплуатации должен предупредить пользователей о проводимых технических мероприятиях и возможных перерывах в обслуживании.

Системный администратор и администраторы IT-безопасности Заказчика должны быть доступны для разрешения возможных непредвиденных ситуаций.

5.4. Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО

Техническое обслуживание включает предоставление и установку обновлений и модификаций ПО Pure Storage, что направлено на предотвращение потенциальных проблем, обеспечение новых функциональных возможностей и улучшение производительности Оборудования и ПО.

Партнер/Заказчик должен использовать новые версии ПО с соблюдением лицензионных соглашений.

Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО осуществляется:

- По заявке Партнера/Заказчика в электронном виде в случае необходимости расширения функциональности;
- В случае обнаружения неисправностей, которые требуют обновления ПО, в ходе обработки сервисной заявки. Технический центр OCS оставляет за собой право рекомендовать Партнеру/Заказчику использование той или иной версии ПО.
- По рекомендации производителя.

Предоставление и установка обновлений и модификаций ПО производится в соответствии с уровнем поддержки PREMIUM Оборудования и ПО согласно Графику обслуживания, указанному в Таблице 1 настоящего Регламента.

6. КАЧЕСТВО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Качество обслуживания Заказчика зависит от совместной оперативной работы Партнера/Заказчика и Компании OCS. Партнер/Заказчик должен прилагать все усилия для того, чтобы обеспечить высокое качество технического обслуживания.

Партнер/Заказчик должен способствовать наиболее быстрому разрешению проблем, возникающих при обслуживании Оборудования и ПО. Вследствие этого, Партнер/Заказчик обязуется:

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

Технический центр OCS не несет никакой ответственности перед Заказчиком за невыполнение, а также ненадлежащее или несвоевременное выполнение Партнером/Заказчиком своих обязательств.

Техническое обслуживание, описанное в данном Регламенте, применимо только между OCS и Партнером/Заказчиком, который приобрел Оборудование и ПО в Компании OCS. Информация, содержащаяся в данном документе, является правильной на дату публикации. Компания OCS может на свое усмотрение внести изменение в данный Регламент без письменного уведомления Партнера/Заказчика. Актуальную информацию об условиях технического обслуживания можно найти на ftp-сервере Технического центра OCS либо получить по запросу.