

Соглашение Аквариус о предоставлении услуг технической поддержки серверного оборудования и систем хранения данных Версия 2.0 ревизия 27.11.2024

ВАЖНО! ВНИМАТЕЛЬНО ПРОЧИТАЙТЕ НИЖЕСЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ. НАСТОЯЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ АКВАРИУС О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (ДАЛЕЕ - СОГЛАШЕНИЕ) ЯВЛЯЕТСЯ ЮРИДИЧЕСКИ ЗНАЧИМЫМ СОГЛАШЕНИЕМ МЕЖДУ ВАМИ И АКВАРИУС. РЕГИСТРИРУЯ И АКТИВИРУЯ СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (ДАЛЕЕ - СЕРТИФИКАТ), ВЫ ПРИНИМАЕТЕ УСЛОВИЯ НАСТОЯЩЕГО СОГЛАШЕНИЯ. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПРИНИМАЕТЕ ИХ, НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ И НЕ РЕГИСТРИРУЙТЕ СЕРТИФИКАТ.

Стороны, заключившие Соглашение

Регистрируя и активируя Сертификат вы – владелец Сертификата присоединяетесь к настоящему Соглашению Аквариус на нижеследующих условиях.

Раздел 1.

1.1. Сфера применения Соглашения

В настоящем Соглашении приведены описания Услуг, предоставляемых согласно артикулу. Некоторые Услуги доступны не во всех регионах и территориях Российской Федерации (РФ). Настоящее Соглашение распространяется только на приобретенную вами Услугу. Любая Услуга, приобретенная в рамках Сертификата, предоставляется в соответствии с указанными ниже условиями.

1.2. Исключения из сферы применения Соглашения

Настоящее Соглашение не регулирует и не регламентирует обязательства Аквариус в отношении следующих вопросов: бесперебойная или безошибочная работа продукта (Оборудование, ПАК, ПО); утрата или повреждение ваших данных; программное обеспечение, предоставленное вместе с продуктом или установленные впоследствии; сбой или повреждение, возникшие в результате неправильного обращения, эксплуатации с нарушением установленных режимов, несчастного случая, модификации, неподходящей физической или операционной среды, стихийных бедствий, скачков напряжения, ненадлежащего технического обслуживания или использования, непредусмотренного в техническом описании продукта; повреждение, возникшее в результате действий несогласованных сотрудником Центра технической поддержки; сбой или повреждение, вызванные сторонними продуктами, включая продукты, которые Аквариус может предоставить или интегрировать в свой продукт по вашей просьбе; продукты или части продукта Аквариус либо стороннего продукта с измененной идентифицирующей этикеткой или без какой-либо идентифицирующей этикетки; аксессуары, расходные материалы и твердотельные накопители с ограничением по износу либо же на запись и считывание данных, и некоторые детали (например, аккумуляторы, стойки, кожухи); любые дефекты продукта, имеющиеся по состоянию на дату заключения настоящего Соглашения.

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Соглашении

Аквариус - Общество с ограниченной ответственностью «Производственная компания Аквариус» (ООО «ПК Аквариус»), ОГРН 1027700032953, ИНН 7701256405 или его аффилированное юридическое лицо, или юридическое лицо, входящее с ним в одну группу лиц в соответствии с Федеральным законом от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции», указанное в Сертификате.

Аппаратная часть (Оборудование) - физические устройства (серверное оборудование и системы хранения данных), производителем которых является Аквариус и индивидуализируемые товарными знаками Аквариус/AQUARIUS, принадлежащие Заказчику.

Восстановление – комплекс мероприятий, предоставляемый Центром технической поддержки, в качестве решения, обеспечивающего функционирование аппаратной части Оборудования без

AQUARIUS

признаков ситуации, вызвавшей инцидент. В целях восстановления неисправного Оборудования Центр технической поддержки вправе заменить неисправное Оборудование, переданное для ремонта Заказчиком, на исправное, идентичное по техническим характеристикам, из своего подменного фонда. Восстановление не включает в себя установку или настройку программного обеспечения.

Время восстановления — период времени с момента регистрации заявки типа Инцидент до момента восстановления аппаратной части Оборудования или до момента применения обходного решения, позволившего Заказчику использовать Оборудование и его функционал по назначению.

Время работы Центра технической поддержки - период времени или часы, когда техническая поддержка доступна для пользователей.

Время реакции – период времени с момента регистрации обращения (создания заявки) до момента первого контакта с инженером Центра технической поддержки.

Время решения – период времени с момента регистрации заявки до момента устранения причины, вызвавшей необходимость открытия данной заявки, либо до времени выполнения заявки, подтвержденного отдельным пользователем, если исходная заявка была им сформирована.

Сервисный менеджер – сотрудник Центра технической поддержки, отвечающий за качественное и своевременное предоставление Услуг. Сервисный менеджер является контактом по всем вопросам Заказчика, связанным с обслуживанием Оборудования, покрываемого Сертификатом, осуществляет планирование предоставляемых работ и услуг в рамках Сертификата, подготовку и отправку отчетности, эскалацию по зарегистрированным обращениям, представляет интересы Заказчика внутри Центра технической поддержки, обеспечивает функцию обратной связи и инициирует необходимые корректировки/дополнения в работе Центра технической поддержки с Заказчиком.

Заказчик – юридическое лицо, являющееся конечным пользователем Оборудования, в отношении которого будет оказываться Техническая поддержка в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

Запасные части, заменяемые заказчиком (Customer Replaceable Units или CRU) – запасные части, предоставляемые Центром технической поддержки в рамках работы по сервисной заявке, для самостоятельной установки/замене силами Заказчика. Запасные части CRU поставляются вместе с инструкциями по установке/замене.

Запасные части, заменяемые силами инженеров Центром технической поддержки (Field Replaceable Units или FRU) – запасные части, предоставляемые Центром технической поддержки в рамках работы по сервисной заявке, подлежащие обязательной установке/замене силами инженера Центра технической поддержки или сертифицированным инженером авторизованного партнера.

Заявка – зарегистрированное в Системе обработки обращений Центра технической поддержки, обращение. В зависимости от причины обращения, заявки подразделяются на типы: Инцидент, Инсталляция, Консультация, ПНР и т.д. Тип заявки влияет на целевые временные показатели реагирования и ответа Центра технической поддержки.

Заявка на Инцидент (Инцидент) – заявка Заказчика/Партнера на событие, возникающее в результате сбоя или иного нарушения работы Оборудования, означающего несоответствие техническим характеристикам Оборудования, которое приводит или может привести к невозможности использования Заказчиком Оборудования и его функционала по назначению.

Заявка на Консультацию (Консультация) – заявка Заказчика/Партнера по вопросам, связанным с эксплуатацией Оборудования, вопросам относительно уровней и сроков обслуживания и т.д.

Заявка по Сервисной Кампании (Сервис. Кампания) – заявка в рамках сервисной кампании, открываемая по инициативе Центра технической поддержки для выполнения обязательных сервисных работ по упреждающему устранению выявленных уязвимостей или существенных рисков для обслуживаемого Оборудования. В случае отказа Заказчика/Партнера от выполнения данных работ, заявка по сервисной кампании будет закрыта, а вся ответственность при реализации риска ляжет на Заказчика.

AQUARIUS

Зона сервисного обслуживания — радиус или иное указание территории обслуживания Оборудования Центром технической поддержки с выполнением целевых временных параметров предоставления технической поддержки. Утверждение уровня зоны сервисного обслуживания производится при согласовании конкретной Заявки. В случае, если Заявка не может быть решена удаленно или с помощью отправки запасных частей, и требуется проведение работ на оборудовании сертифицированным инженером, выезд на такие работы осуществляется в пределах территории Зоны I и Зоны II.

Зона сервисного обслуживания «Зона I уровня» - административная территория города Москва, административная территория г. Санкт-Петербург.

Зона сервисного обслуживания «Зона II уровня» - территории административных центров (столиц) федеральных округов, а также областных центров, с прилегающей территорией дальностью не более 60 км.

Зона сервисного обслуживания «Зона III уровня» - территория РФ, не входящая в территорию Зоны I и Зоны II.

ЗИП – запасные части и принадлежности. Запасные части, комплектующие изделия и принадлежности, предоставляемые Центром технической поддержки в рамках работы по Заявкам и используемые для ремонта Оборудования.

Обращение – обращение Заказчика в Центр технической поддержки по вопросам, связанным с эксплуатацией Оборудования.

Обходное решение - уменьшение или устранение влияния сбоя в предоставлении ИТ-услуги, для которого в текущий момент недоступно или нецелесообразно полное решение.

Партнер – авторизованный дистрибьютор, партнер, поставщик, у которого Заказчик приобрел Сертификат/Услуги.

План действий – последовательность инструкций, действий, которые исполняются при ремонте Оборудования Заказчика.

Подменный фонд - оборудование, предназначенное для временной замены неисправного оборудования, находящегося в ремонте.

Приоритет – параметр заявки, используемый для понимания относительной важности и срочности обращения Заказчика. Приоритет определяется соотношением влияния и срочности, а также используется для определения требуемого времени обработки обращения. Приоритет заявке выставляется при открытии на основании данных от Заказчика и, может быть, в дальнейшем скорректирован сотрудниками Центра технической поддержки.

Программно-аппаратный комплекс (ПАК) — это совокупность физических устройств и программного обеспечения, функционирующих совместно для выполнения определенных функций.

Программное обеспечение (ПО) - представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата.

Программа поддержки - совокупность организационно-технических мероприятий, состоящих из консультаций и ремонтно-восстановительных работ, которые предоставляются согласно определенным условиям и срокам.

Простой системы – отрезок времени в рамках согласованного времени предоставления услуги, в течение которого конфигурационная единица или ИТ-услуга не доступна. Исключениями являются неработоспособность системы во время технологического окна или в другое время, заранее оговоренное и письменно согласованное между Центром технической поддержки и Заказчиком.

Регламентно-профилактическое обслуживание – комплекс профилактических мероприятий, выполняющихся на основании нормативно-технической или эксплуатационной документации в объемах и в сроки, установленные данной документацией.

Система обработки обращений - набор связанных элементов, работающих совместно для достижения целей регистрации, обработки и контроля обращений пользователей в Центр технической поддержки, включающий в себя документацию и процессы.

Уровень предоставления услуг – условия предоставления Услуг, оформленные между Заказчиком и Аквариус в виде Сертификата либо соответствующего раздела в договоре на

AQUARIUS

поставку оборудования.

СРД (NBD) – следующий рабочий день.

Техническая поддержка (Услуги) - комплекс организационно-технических мероприятий, реализуемый в соответствии с настоящим Соглашением на основании заявок пользователей и специалистов и состоящий из консультаций, ремонтно–восстановительных работ, замены расходных материалов и т. п.

Центр технической поддержки — это единая служба Аквариус, куда обращается Заказчик для решения своих вопросов в рамках потребляемых им услуг, состоящий из сотрудников Аквариус и субподрядных организаций.

Раздел 2. Правила пользования сертификатами технической поддержки

2.1. Регистрация и активация сертификата технической поддержки

Регистрация и активация Сертификата - это процесс, с помощью которого Аквариус дает право вашему Оборудованию на приобретенную вами Услугу технической поддержки. Датой активации считается дата начала действия Сертификата, указанная в приобретенном Сертификате. Регистрация Сертификата происходит на этапе приобретения Сертификата, если иное не указано в Сертификате. В результате активации предоставляются данные о расположении Оборудования, необходимые для соблюдения конкретных уровней Услуг. Эти Услуги подробно описаны в разделе 3 настоящего Соглашения. Заказчик имеет право перенести дату начала действия Сертификата на срок, не превышающий 90 дней с даты начала действия Сертификата, указанной в Сертификате, путем направления официального письма в сторону Аквариус по адресу AQ_Services@aq.ru не позднее, чем за 10 дней до даты предполагаемого начала действия Сертификата. Дата окончания действия Сертификата смещается соответственно на период, равный периоду с даты начала действия Сертификата, указанной в таком Сертификате, до новой даты начала действия Сертификата, перенесенной в соответствии с настоящим условием.

Раздел 3. Описание компонентов технической поддержки.

Нижеприведенные условия предложения применяются к приобретенной вами соответствующей Услуге. Эти предложения Услуг допустимы только для определенных продуктов. Предоставление этих Услуг зависит от наличия запасных частей.

3.1. Объем и порядок оказания технической поддержки Оборудования:

3.1.1. Техническая поддержка направлена на обеспечение работоспособности обслуживаемого Оборудования, а также, в случае возникновения отказов функционирования, восстановление его работоспособности.

3.1.2. Поддержка операционных систем (ОС), ПО серверов и систем хранения данных не входит в состав Услуг по настоящему Соглашению.

3.1.3. Поддержка систем хранения данных (СХД) осуществляется как поддержка ПАК СХД, при условии а) приобретения Заказчиком СХД с предустановленным ПО, производителем которого является Аквариус и/или партнер Аквариус, с которым у Аквариус имеется действующее лицензионное или иное соглашение, а так же б) приобретения Заказчиком услуг по расширенной технической поддержке соответствующего ПО у Аквариус (в случае если производителем ПО является Аквариус) или у партнера Аквариус, который является производителем соответствующего ПО, через Аквариус.

3.1.4. В случае покупки Сертификата для Оборудования впервые Аквариус необходимо 60 дней на наполнение склада подменными позициями, в течение которых Аквариус не гарантирует оказание Услуг в части замены/предоставления нового оборудования и/или запасных частей в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

3.1.5. Действие Сертификата можно продлить в течение 60 дней с момента окончания предыдущего сертификата. После завершения данного срока подменное оборудование будет вывезено с сервисного склада и при новом заказе Сертификата (покупке и активации нового Сертификата) Аквариус необходимо будет 60 дней на наполнение склада подменными

AQUARIUS

позициями, в течение которых Аквариус не гарантирует оказание Услуг в части замены/предоставления нового оборудования и/или запасных частей в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

3.1.6. В случае покупки Сертификата для Оборудования, которое может расцениваться Аквариус как потенциально поломанное (никогда не покрывалось технической поддержкой, или не покрывалось более 60 дней с момента окончания предыдущего сертификата технической поддержки, вовремя не продленное, куплено не у авторизованного поставщика), может понадобиться сделать инспекцию работоспособности Оборудования, в случае отказа Заказчика от инспекции Аквариус вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания Услуг в отношении данного Оборудования. Инспекция работоспособности Оборудования может проводиться в течение 60 дней с момента начала действия Сертификата, в ходе которой Аквариус не гарантирует оказание Услуг в отношении Оборудования, которое является предметом инспекции.

3.2. Порядок взаимодействия Заказчика с Аквариус в рамках Сертификата технической поддержки

3.2.1. Прием обращений на техническую поддержку осуществляется:

- a. по телефону: 8-800-250-26-00,
- b. электронной почте: help@aq.ru

Прием обращений производится в круглосуточном режиме включая рабочие, выходные и праздничные дни. В случае открытия обращения с наивысшим приоритетом Заказчик должен продублировать обращение звонком на телефон.

3.2.2. Для регистрации Заявки необходимо указать:

- a. название (модель) и серийный номер единицы Оборудования;
- b. адрес места установки оборудования, включая почтовый индекс;
- c. ФИО и координаты для связи представителя Заказчика, с которым будет вестись дальнейшее общение по Заявке;
- d. Краткое описание ситуации/неисправности/вопроса;
- e. Приоритет Заявки.

3.2.3. Приоритет Заявки определяется Заказчиком в соответствии со следующими принципами:

Приоритет	Описание
Приоритет 1 (Критический)	Потеря работоспособности Оборудования, приводящая к остановке всего технологического или бизнес-процесса Заказчика
Приоритет 2 (Высокий)	Потеря работоспособности одного из устройств системы, что не приводит к остановке всего технологического или бизнес-процесса, но при этом создается критическая ситуация, при которой потеря полной работоспособности всей системы может произойти в любой момент
Приоритет 3 (Средний)	Неполадка устройства является незначительной, и она не оказывает воздействие на работоспособность Оборудования и не ставит под угрозу остановку всего технологического или бизнес-процесса
Приоритет 4 (Минимальный)	Отклонения в функционировании Оборудования не приводят к снижению качества осуществления операционных бизнес-процессов Заказчика. Требуется информация или консультации по возможностям или внесение конфигурационных изменений в обслуживаемое Оборудование

3.2.4. Специалист Центра технической поддержки может самостоятельно изменить приоритет обращения в следующих случаях:

- a. существование временного/обходного/частичного решения, снижающего критичность неисправности для Заказчика. В таком случае специалист Центра технической поддержки изменяет приоритет на соответствующий уровню критичности;
- b. приоритет заявки установлен Заказчиком некорректно. Специалист Центра технической поддержки изменяет приоритет на соответствующий уровню критичности;

с. время реакции Заказчика на запрос информации/действий от специалиста Центра технической поддержки Аквариус превышает 50% от целевого времени реакции по данному приоритету. Специалист Центра технической поддержки понижает приоритет Заявки по своему усмотрению.

3.2.5. Подтверждением факта регистрации Заявки является ответное письмо с номером зарегистрированного обращения.

3.2.6. По результатам диагностики специалист Центра технической поддержки направляет план действий, в котором могут быть указаны необходимые запасные части и перечень действий для устранения технической неисправности. План действий и/или инструкция могут содержать предложение о замене определенных запасных частей специалистом Центра технической поддержки запасных частей. Специалист Центра технической поддержки оповещает инженера Заказчика об ожидаемом времени отправки запчастей.

3.2.7. В случае, если необходим выезд инженера Центра технической поддержки и/или авторизованного специалиста субподрядной организации, назначенный на выполнение работ по заявке инженер свяжется с Заказчиком для уточнения времени визита, а также особых требований/ограничений, если таковые существуют. При выполнении работ на месте установки Оборудования специалистами Центра технической поддержки и/или авторизованного специалиста субподрядной организации, по итогу проведения работ составляется Акт выполненных работ по Заявке. Акт (в упрощенной форме) в двух экземплярах подписывается представителем Центра технической поддержки и/или авторизованного специалиста субподрядной организации, выполнившим, и представителем Заказчика, сопровождающим данные работы. Одна копия остаётся у представителя Заказчика, другая – у специалиста Центра технической поддержки и/или авторизованного специалиста субподрядной организации.

3.2.8. В рамках выполнения работ, в случае необходимости замены запасных частей по результатам диагностики, специалист Центра технической поддержки предоставляет необходимые запасные части для замены неисправных компонентов в Оборудовании. Необходимые запасные части предоставляются силами и за счет Центра технической поддержки. При отсутствии необходимой детали на складе, Аквариус предпримет все разумные меры для ее скорейшего приобретения и отправки Заказчику.

3.2.9. Доставка запасной части осуществляется Центром технической поддержки (или его субподрядчиком) по адресу установки Оборудования на территории РФ. Обеспечение приемки запасной части по адресу установки оборудования и доставка ее непосредственно к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика.

3.2.10. В зависимости от неисправности и типа заменяемой запасной части, ремонт может быть выполнен представителем Заказчика самостоятельно (CRU запчасть), либо представителем Аквариус (или субподрядной организации) (FRU запчасть), о чем представитель Центра технической поддержки информирует представителя Заказчика. Замена запасных частей категории FRU производится силами инженера Центра технической поддержки (или субподрядной организацией) по месту установки Оборудования для Зоны 1 и Зоны 2 сервисного обслуживания уровней I и II. Для зоны сервисного обслуживания уровня III возможность прибытия инженера Центра технической поддержки (или субподрядной организации) не гарантируется. При этом специалист Центра технической поддержки предпримет все разумные меры для отправки своего Инженера, но оставляет за собой право оказать консультацию по замене детали дистанционно. Предоставляемые на замену элементы могут быть не новыми, при этом они будут исправны и в полном объеме функционально эквивалентны заменяемым.

3.2.11. Инженер прибывает по адресу установки Оборудования (для Зоны сервисного обслуживания уровней I и II). Обеспечение пропуска инженера Центра технической поддержки (или субподрядной организации) к месту установки Оборудования находится в зоне ответственности Заказчика. Специалист Центра технической поддержки будет оказывать максимально возможное содействие Заказчику для заблаговременного оформления пропусков на время действия Сертификата.

3.2.12. Заказчик гарантирует, что все снятые компоненты являются подлинными и не подвергались изменению.

3.2.13. В случае, когда Заказчик самостоятельно провел диагностику, определил план работ по

AQUARIUS

восстановлению работоспособности и запросил от Аквариус необходимые запчасти, специалист Центра технической поддержки запрашивает данную диагностическую информацию, проводит верификацию плана действий перед подтверждением проведения работ.

3.2.14. Заявка считается решенной и может быть закрыта, если устранены причины, вызвавшие необходимость открытия данной Заявки.

3.2.15. По окончании работ над Заявкой, специалист Центра технической поддержки направляет по электронной почте Заявителю /ответственному представителю Заказчика запрос на закрытие обращения. В случае неполучения специалистом Центра технической поддержки в течение 2 (двух) рабочих дней ответа на запрос о закрытии Заявки, специалист Центра технической поддержки имеет право закрыть Заявку без согласия Заявителя / ответственного представителя Заказчика. В случае несогласия с закрытием Заявки, Заказчику необходимо открыть новое обращение, указав в описании номер предыдущей (закрытой) Заявки.

3.3. Перечень Услуг по техподдержке оборудования:

3.3.1. Консультации по вопросам диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ в отношении Оборудования в дистанционном режиме.

3.3.2. Выработка и применение техническими специалистами Центра технической поддержки плана действий по устранению источника сбоя или иного нарушения работы Оборудования с целью восстановления его работоспособности (путем устранения причины или внедрения обходного решения).

3.3.3. Предоставление запасных частей, если план действий предусматривает замену неисправных элементов Оборудования.

3.3.4. Выезды специалистов Центра технической поддержки (или субподрядной организации) на место установки Оборудования (для Зоны сервисного обслуживания уровней I и II) для осуществления ремонта или других действий, необходимых для устранения причин обращения Заказчика, если специалист Центра технической поддержки признает это целесообразным. Для зоны сервисного обслуживания уровня III возможность прибытия специалиста Центра технической поддержки (или субподрядной организации) не гарантируется. При этом компания Аквариус предпримет все разумные меры для отправки своего специалиста (или специалиста субподрядной организации), но оставляет за собой право оказать консультацию по замене детали дистанционно.

3.3.5. При условии соблюдения условий п. 3.1.3 настоящего Соглашения для СХД Аквариус может обеспечивать предоставление обновлений ПО СХД с сайта производителя ПО, в соответствии с существующим лицензионным соглашением с производителем такого ПО, по мере выхода новых версий. Данные услуги оказываются дистанционно, без выезда Инженера.

3.4. Техническая поддержка Программного обеспечения для серверов.

3.4.1. Услуги по поддержке, установке или настройке ПО для серверов и предоставлению обновлений ПО не оказываются.

3.4.2. Компания Аквариус не несет ответственности за:

- a. функциональность и качество работы ПО, включенного в состав Оборудования;
- b. неисправности или повреждения, вызванные неправильным использованием Оборудования, связанные с обновлениями ПО или установкой новых версий ПО, несчастным случаем, модификацией, эксплуатацией в неподходящей физической или операционной среде или в операционной среде, отличной от указанной в документации на Оборудование, либо неправильно произведенным третьей стороной обслуживанием;
- c. за информацию, содержащуюся в результатах работы ПО, а также за правомерность использования ПО в отношении работников и иных лиц Заказчика;
- d. за результаты, которые могут быть получены в следствии использования ПО, включенного в состав Оборудования.

3.5. Техническая поддержка Программного обеспечения для СХД.

3.5.1. Техническая поддержка ПО СХД осуществляется только для того ПО, в отношении которого соблюдаются условия п. 3.1.3 настоящего Соглашения, и включает:

AQUARIUS

3.5.1.1. Предоставление обновлений (в том числе предоставление новых версий и релизов) по мере их выхода в период обслуживания с сайта производителя ПО с соблюдением соответствующего лицензионного соглашения, а также по мере поступления соответствующих Заявок от Заказчика.

3.5.1.2. Удаленную поддержку по в соответствии с приобретенным уровнем поддержки у соответствующего производителя ПО.

3.5.2. Обработка Заявок по ПО СХД осуществляется в соответствии с приобретенной Программой поддержки, однако, обслуживание ПО СХД осуществляется в режиме 9x5 с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных, нерабочих и официальных праздничных дней. Время реакции для Заявок по Программным продуктам СХД с Приоритетом 1 определяется в соответствии со временем реакции в рамках приобретенной Программы поддержки. При этом Аквариус не гарантирует время ответа специалистов соответствующего производителя ПО.

3.5.3. Если Заказчик уведомляет нас о проблеме, связанной с поддерживаемыми программными продуктами, которые произведены не компанией Аквариус и на которые распространяется это соглашение, Аквариус поможет выявить причину проблемы и предоставит сведения от поставщика (при их наличии) относительно устранения неполадки. Для поддерживаемых программных продуктов, которые произведены не компанией Аквариус и на которые распространяется это соглашение, мы предоставим сведения о корректирующем техническом обслуживании и исправлениях программ (если они будут доступны и если компания Аквариус будет иметь право предоставить их Заказчику) в отношении известных дефектов. Если будет обнаружен новый (неизвестный) дефект, компания Аквариус уведомит о нем соответствующего поставщика и сообщит Заказчику о своих действиях. На этой стадии компания Аквариус будет считать условия своей технической поддержки выполненными. За решение таких проблем отвечает поставщик соответствующих программных продуктов.

3.5.4. В Техническую поддержку ПО для СХД не входит:

- a. Поддержка прикладного ПО и проблемы его взаимодействия с ПО СХД.
- b. Помощь в проектировании и разработке прикладного ПО.
- c. Помощь при использовании Заказчиком ПО СХД в иных операционных средах помимо рекомендованных производителем ПО СХД.

3.6. Параметры предоставления Услуг

3.6.1. Программа поддержки «8 x 5 x NBD»:

3.6.1.1. Обработка и регистрация обращений: предоставляется в режиме 9x5 в рабочее время с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по рабочим дням с понедельника по пятницу, за исключением выходных и официальных праздничных дней.

3.6.1.2. Техническая поддержка оборудования – обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 8x5 в рабочее время с 9:00 до 18:00;

3.6.1.3. Количество выездов (в случае если Исполнитель признает целесообразность такого выезда) на площадки для проведения технической поддержки: без ограничений;

3.6.1.4. ЗИП предоставляется Аквариус со склада в Москве или Санкт-Петербурге. Срок отправки детали со склада – не позднее следующего рабочего дня с момента подтверждения необходимости замены. При отсутствии необходимой детали на складе Аквариус предпримет все разумные меры для ее скорейшего приобретения и отправки Заказчику.

3.6.1.5. Целевые времена реагирования и восстановления в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции (при условии открытия заявки до 16:00*)	Время восстановления
1	8x5	Не более 4 часов	Не регламентировано
2		Не более 6 часов	Не регламентировано
3		1 рабочий день	Не регламентировано

AQUARIUS

4		1 рабочий день	Не регламентировано
---	--	----------------	---------------------

* В случае открытия заявки после 16:00, заявка будет обработана техническим специалистом на следующий рабочий день.

3.6.2. Программа поддержки «24 x 7 x NBD»:

3.6.2.1. Обработка и регистрация обращений: предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и официальные праздничные дни.

3.6.2.2. Техническая поддержка оборудования – обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 24x7;

3.6.2.3. Количество выездов (в случае если Аквариус признает целесообразность такого выезда) на площадки в Зонах сервисного обслуживания уровней I и II для проведения технической поддержки: без ограничений;

3.6.2.4. ЗИП предоставляется компанией Аквариус со склада в Москве или Санкт-Петербурге. Срок отправки детали со склада – не позднее следующего рабочего дня с момента подтверждения необходимости замены. При отсутствии необходимой детали на складе компания Аквариус предпримет все разумные меры для ее скорейшего приобретения и отправки Заказчику.

3.6.2.5. Целевые времена реагирования и восстановления в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции	Время восстановления
1	24x7	Не более 1 часа	Не регламентировано
2		Не более 4 часов	Не регламентировано
3		Не более 6 часов	Не регламентировано
4		1 рабочий день	Не регламентировано

3.6.3. Программа поддержки «24 x 7 x 4Н» (данная программа поддержки доступна только для Зоны I).

3.6.3.1. Обработка и регистрация обращений: предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, включая выходные и официальные праздничные дни.

3.6.3.2. Техническая поддержка оборудования – обслуживание, ремонт, замена/предоставление запасных частей в режиме 24x7;

3.6.3.3. Количество выездов (в случае если Исполнитель признает целесообразность такого выезда) на площадки для проведения технической поддержки: без ограничений;

3.6.3.4. ЗИП предоставляется компанией Аквариус со склада в Москве или Санкт-Петербурге. Срок отправки детали со склада – не позднее 4х часов с момента подтверждения необходимости замены. При отсутствии необходимой детали на складе, компания Аквариус предпримет все разумные меры для ее скорейшего приобретения и отправки Заказчику.

3.6.3.5. Целевые времена реагирования и восстановления в зависимости от Приоритета:

Приоритет	Время обслуживания	Время реакции	Время восстановления
1	24x7	Не более 1 часа	Не регламентировано
2		Не более 4 часов	Не регламентировано
3		Не более 6 часов	Не регламентировано
4		1 рабочий день	Не регламентировано

Раздел 4. Ответственность Заказчика

4.1. Заказчик назначает ответственного представителя, в обязанности которого входит:

а. Обеспечивать взаимодействие между специалистами Исполнителя и всеми задействованными подразделениями Заказчика, включая службу безопасности, административно-хозяйственные службы.

AQUARIUS

- b. Назначать соответствующий персонал для технической координации услуг, предусмотренных настоящим Договором.
 - c. Осуществлять приём Услуг.
 - d. Находить и предоставлять информацию, данные и решения, необходимые для оказания услуг Исполнителем.
 - e. Информировать Исполнителя обо всех правилах обеспечения безопасности и противопожарной защиты, действующих на объектах Заказчика, где будут оказаны услуги. При необходимости привлекать подразделения, ответственные за защиту данных на системах Заказчика.
 - f. Предоставлять Исполнителю информацию о проводимых в инфраструктуре изменениях, которые могут привести к пересмотру стоимости услуг, о чем Стороны заключают дополнительное соглашение.
- 4.2. Заказчик обязан уведомлять Исполнителя о своем намерении расширить список поддерживаемого оборудования;
- 4.3. В случае изменения конфигурации, или применения элементов, не являющихся оригинальными или не одобренными Аквариус, Аквариус оставляет за собой право прекратить поддержку этого оборудования.
- 4.4. Заказчик обязан уведомлять Аквариус обо всех изменениях конфигурации поддерживаемого оборудования в течение 1 (одного) месяца после осуществления таких изменений; а также обеспечить, чтобы все коды доступа, предоставляемые Заказчику Аквариусом, использовались только авторизованным персоналом Заказчика и исключительно для поддерживаемого оборудования;
- 4.5. В случае неавторизованного обновления системного ПО, изменения конфигурации аппаратной составляющей до неподдерживаемой производителем, или применения элементов, не сертифицированных для установки в оборудование, Аквариус оставляет за собой право отказать в замене таких элементов или в дальнейшей работе по восстановлению аппаратной конфигурации в поддерживаемое состояние. При этом Аквариус может выдать все необходимые рекомендации и оказать консультативную помощь для устранения недочетов.

Раздел 5. Заключительные положения

- 5.1. Услуги по технической поддержке оказываются строго в рамках настоящего Соглашения, Заказчик не вправе требовать от Аквариус оказания Услуг, не указанных в настоящем Соглашении.
- 5.2. В Услуги не входит решение любых проблем, вызванных продуктами, программным обеспечением и оборудованием, поддержка которых не входит в обязательства компании Аквариус по Сертификату/Соглашению.
- 5.3. Недействительность или невозможность исполнения любого положения настоящего Соглашения не влияет на действительность или возможность исполнения как любых иных положений Соглашения, так и Соглашения в целом.
- 5.4. Аквариус не несет ответственности за любые убытки, упущенную выгоду или возможности для бизнеса, невозможность использования, потерю данных, перерыв в производстве или любые иные убытки, косвенные, особые, случайные убытки в соответствии с любым использованием и реализацией или любой предполагаемой возможностью использования или реализации Сертификата и/или Соглашения. Это ограничение будет применяться независимо от того, был ли Заказчик/Партнер уведомлен о возможности таких убытков.
- 5.5. Аквариус предпримет разумные и обоснованные усилия для реализации условий Сертификата/настоящего Соглашения, но не гарантирует всестороннюю реализацию их условий и не несет какой-либо ответственности за их всестороннюю реализацию. Задержка или отсутствие такой реализации не является основанием для возврата ранее приобретенных Услуг/Сертификата. Любая информация, содержащаяся в данном Соглашении, относится только к Оборудованию и Услугам Аквариус и не относится к оборудованию или услугам сторонних организаций, которые могут использоваться Заказчиком.
- 5.6. Все споры и разногласия, возникающие между Сторонами в рамках настоящего Соглашения, разрешаются Сторонами путем переговоров.

AQUARIUS

5.7. При возникновении споров обязательным является предъявление претензии с приложением подтверждающих ее требования документов, срок рассмотрения которой устанавливается в 10 рабочих дней с даты ее получения Стороной.

5.8. В случае недостижения согласия, неурегулирования споров и разногласий в досудебном порядке, Стороны вправе передать их на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы. Исковое заявление может быть подано не ранее чем через 10 рабочих дней с даты получения претензии Стороной.

5.9. Отношения Сторон по настоящему Соглашению регулируются правом РФ.

5.10. Условия настоящего Соглашения в любое время могут быть изменены Аквариус в одностороннем порядке путем размещения Соглашения в новой редакции на веб-сайте Аквариус по адресу <https://www.aq.ru/support/aqcare/> , при этом заключение отдельного соглашения с лицом, присоединившимся к Соглашению, а также направление ему специального уведомления, не требуется. В случае изменения настоящего Соглашения Стороны руководствуются новой редакцией Соглашения с даты её размещения на веб-сайте Аквариус, если иная дата не указана в новой редакции Соглашения.