

Регламент оказания технической поддержки

Термины и определения

Производитель - общество с ограниченной ответственностью «ОКОС ИНТЕЛЛЕКТ» (РФ, 353460, Россия, Краснодарский край, г. Геленджик, проспект Геленджикский, д.6, помещение 62; ИНН 2304083362; <https://okos-intellect.ru/>).

Заказчик - юридическое лицо / индивидуальный предприниматель, заинтересованные в получении от Производителя услуг по сервисному обслуживанию.

Оборудование - управляемые Ethernet-коммутаторы производства ОКОС Интеллект; управляемые и неуправляемые Ethernet-коммутаторы поставляемые ОКОС Интеллект; встроенное программное обеспечение и прошивки устройств, иное оборудование, разработанное и произведенное Производителем, а также сетевые решения, построенные на основе данных продуктов.

Программное обеспечение - программный продукт, на которое Производитель имеет исключительное право.

Обращение – зарегистрированное сообщение Заказчика о неисправности Оборудования или сервисный запрос, связанный с эксплуатацией оборудования или программного обеспечения, в рамках открытой заявки в информационной системе Производителя.

Инцидент – зафиксированный Заказчиком случай отклонения функциональности оборудования от норм, заявленных в пользовательской документации, любое событие, не являющееся частью стандартных сценариев Оборудования, которое привело или может привести к нарушению его функционирования, к полной или частичной неработоспособности.

Запрос на обслуживание – обращение, не связанное с отказом оборудования: запрос документации, консультации, конфигурации, обновления или разъяснения.

Проблема – причина одного или нескольких повторяющихся инцидентов.

Обходное решение — временный способ восстановления работоспособности без окончательного устранения причины инцидента.

SLA – согласованные показатели уровня технической поддержки, включая время реакции, режим работы и порядок взаимодействия.

RMA – процедура возврата оборудования для диагностики, ремонта или замены.

Время реакции на Инцидент – промежуток времени с момента регистрации Обращения до момента первого ответа службы технической поддержки Производителя.

Время восстановления – промежуток времени с момента первого ответа службы технической поддержки Производителя на поступившее Обращение до момента восстановления работоспособности Оборудования Заказчика, включая применение временного обходного решения.

Время решения – промежуток времени до окончательного устранения причины Обращения либо предоставления обоснованного заключения.

Диагностика - ряд мероприятий, направленных на определение состояния Оборудования с технической точки зрения.

Сервисное обслуживание - комплекс работ по обслуживанию заказчиков до, во время и после покупки Оборудования и услуг.

Гарантийное обслуживание / Гарантия - срок, во время которого Заказчик, обнаружив неисправность Оборудования, имеет право потребовать от Производителя и/или его партнера принять меры по устранению неисправности – диагностику, гарантийный ремонт.

Гарантийное обслуживание с увеличенным сроком - продление гарантийного обслуживания на срок от 1 года до 5 лет.

Руководство по эксплуатации - документ, который содержит сведения о конструкции, принципе работы, характеристиках (свойствах) Оборудования и указания, необходимые для правильной и безопасной эксплуатации оборудования (информация о назначении, правилах использования, технического обслуживания, хранения и транспортирования). Руководство по эксплуатации входит в комплект поставки оборудования.

Подменное Оборудование –резервное Оборудование, предоставляемое Заказчику на период ремонта (замены) поставленного Оборудования, до момента получения Заказчиком заменённого (отремонтированного) Оборудования. В качестве подменного Оборудования предоставляется

полностью исправное и протестированное Производителем Оборудование, которое может быть как новым, так и восстановленным. Подменное изделие подлежит возврату Производителю.

Ремонт Оборудования - комплекс операций по восстановлению исправности или работоспособности Оборудования, а также восстановлению ресурса Оборудования.

Бесплатная техническая поддержка - вид сервисного обслуживания, в который включены различные сценарии консультации для решения неотложной неработоспособности.

Платная техническая поддержка - вид сервисного обслуживания, в который включены различные сценарии консультирования для устранения неработоспособности Оборудования.

Уровень технической поддержки – порядок исполнения Обращений Заказчика, предполагающий различный состав и время доступности, а также скорость реакции на поступающие Обращения.

Тарифный пакет - набор услуг, предоставляемых Заказчику за определенную плату с конкретными условиями.

1. Общие положения

1.1. Платная и бесплатная техническая поддержка распространяется только на Оборудование и/или программные продукты, которые производит ООО «ОКОС ИНТЕЛЛЕКТ».

1.2. До получения услуг платной или бесплатной технической поддержки Заказчик обязан внимательно ознакомиться с нижеприведенными правилами.

1.3. До получения услуг платной или бесплатной технической поддержки Заказчик обязан ознакомиться с документацией «Руководство по эксплуатации», а также проверить правильность установки, подключения, начальной настройки, управления Оборудованием.

1.4. Бесплатная техническая поддержка входит в гарантийное обслуживание, не требует заключения договоров и не имеет регламентированного времени реагирования, восстановления и решения.

1.5. Платная техническая поддержка предоставляется Заказчику, заключившему договор на оказание услуг по технической поддержке. Заключая договор на оказание услуг по технической поддержке, Заказчик безоговорочно соглашается с условиями настоящего Регламента.

2. Режим предоставления технической поддержки

2.1. Стандартный режим

Стандартная техническая поддержка предоставляется:

- по рабочим дням, с 09:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением официальных выходных и праздничных дней Российской Федерации.

Обращения, поступившие вне рабочего времени, регистрируются автоматически и принимаются в обработку сначала следующего рабочего периода.

2.2. Расширенный режим

Круглосуточная поддержка 24×7 может предоставляться в рамках отдельного договора или соглашения.

3. Тарифные пакеты

Срок предоставления Заказчику технической поддержки, доступное количество обращений, а также интервал обслуживания определяются приобретенным тарифным пакетом (представлены в таблице ниже).

Виды поддержки	Срок предоставления техподдержки	Количество обращений	Привязка к серийному номеру оборудования	Интервал обслуживания	Тарифный пакет
Бесплатная	-	не ограничено	Да	8/5*	-
Платная	1 год / 3 года / 5 лет			8/5 или 24/7*	SC-(артикул)-х-хУ *

*Примечание:

8/5 – восемь часов в день, пять дней в неделю (по рабочим дням, с 09:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением официальных выходных и праздничных дней Российской Федерации);
24/7 – двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю (предоставляется в рамках отдельного договора или соглашения);

SL (Service Level) – уровень сервиса / соглашение (договор) об уровне обслуживания;

Артикул – уникальный код конкретного Оборудования (ПО или услуги), на который заключен договор на оказание услуг по технической поддержке; техническая поддержка действует только в отношении этого Оборудования;

x – интервал обслуживания;

xY – срок предоставления технической поддержки.

4. Срок предоставления технической поддержки

4.1. Бесплатная техническая поддержка предоставляется Заказчику в течение гарантийного срока на Оборудование.

4.2. Срок платной технической поддержки составляет 1 год, 3 года либо 5 лет в соответствии с приобретенным тарифным пакетом.

4.3. Срок платной технической поддержки исчисляется с даты заключения договора на оказание услуг по технической поддержке, если иное не оговорено в договоре.

4.4. Заказчик может приобрести платную техническую поддержку в любой момент после покупки или получения Оборудования и/или программного продукта

5. Способы обращения в техническую поддержку

5.1. Заявка подается посредством заполнением специальной формы на сайте производителя <https://okos-intellect.ru/support>.

5.2. Телефонный звонок на номер сервисной службы (осуществляется только после создания заявки посредством специальной формы на сайте производителя <https://okos-intellect.ru/support>).

5.3. Каждому Обращению присваивается уникальный регистрационный номер.

6. Порядок обращения в службу технической поддержки

6.1. При подаче обращения Заказчику необходимо:

- Создать заявку на сайте <https://okos-intellect.ru/support>, заполнив все обязательные поля. При этом необходимо подробно заполнить описание и приложить файлы, подтверждающие доводы обращения.

7. Классификация обращений

Обращения подразделяются на следующие категории:

Инцидент – зафиксированный Заказчиком случай отклонения функциональности оборудования от норм, заявленных в пользовательской документации, любое событие, не являющееся частью стандартных сценариев Оборудования, которое привело или может привести к нарушению его функционирования, к полной или частичной неработоспособности.;

Консультация – Запрос по настройке, эксплуатации, совместимости или применению Оборудования;

Запрос на обслуживание – обращение, не связанное с отказом оборудования: запрос документации, консультации, конфигурации, обновления или разъяснения. **Запрос документации**

– Запрос руководства, паспорта, сертификата, декларации, информационного письма, описания CLI или иной документации в отношении Оборудования;

Запрос на обновление – Запрос новой версии встроенного программного обеспечения, программного обеспечения управления или исправления;

Запрос на изменение функциональности* – Предложение по добавлению или изменению функций Оборудования либо программного обеспечения.

*Примечание: Такой запрос не является обязательством Производителя по добавлению или изменению функций Оборудования либо программного обеспечения. Решение о реализации такого запроса принимается компетентными подразделениями Производителя.

Гарантийное обращение – Обращение, связанное с предполагаемым производственным дефектом, ремонтом или заменой Оборудования в течение гарантийного срока;

Проблема совместимости – Обращение, связанное с работой Оборудования совместно с устройствами, модулями, кабельными системами или программным обеспечением сторонних производителей.

8. Приоритеты обращений

Приоритет определяется технической поддержкой с учетом влияния Инцидента на инфраструктуру Заказчика

Приоритет	Категория	Критерии оценки
A1	Критический	Полная недоступность критически важного узла или сети; массовый отказ оборудования; потеря управления сетью; нарушение работы производственной или инженерной инфраструктуры; отсутствие обходного решения
A2	Высокий	Существенное снижение работоспособности; отказ части портов или функций; нарушение резервирования; периодические массовые потери связи; деградация PoE или оптических соединений
A3	Средний	Отказ отдельной некритичной функции; проблема одного устройства или порта; некритичные ошибки настройки; наличие приемлемого обходного решения
A4	Низкий	Консультация; запрос документации; рекомендации по настройке; предложение по развитию; вопрос, не влияющий на текущую эксплуатацию

Производитель вправе изменить приоритет Обращения, если предоставленные сведения не соответствуют заявленному уровню критичности. Изменение приоритета фиксируется в Обращении с указанием причины.

9. Целевые сроки реакции (SLA), восстановления и решения

8.1. Время реагирования, восстановления и решения для бесплатной технической поддержки не регламентированы.

8.2. Время реагирования, восстановления и решения для платной технической поддержки зависит от выбранного тарифного пакета и приоритета обращения. Они представлены в таблице ниже.

Приоритет	Время реакции	Целевой срок предоставления решения или плана действий
A1	не более 4 рабочих часов	не более 8 рабочих часов
A2	не более 8 рабочих часов	не более 3 рабочих дней
A3	не более 1 рабочего дня	не более 7 рабочих дней
A4	не более 2 рабочих дней	по согласованию

Срок окончательного решения зависит от характера неисправности, необходимости воспроизведения проблемы, проведения лабораторных испытаний, разработки программного исправления, ремонта или замены Оборудования.

10. Уровни технической поддержки

10.1. Первая линия – L1

Первая линия выполняет:

- регистрацию Обращения;
- проверку полноты информации;
- идентификацию оборудования;
- определение категории и приоритета;

- предоставление типовых инструкций;
- проверку базовых параметров подключения;
- сбор диагностической информации;
- проверку известных ошибок;
- передачу Обращения на вторую линию.

10.2. Вторая линия – L2

Вторая линия выполняет:

- углубленный анализ конфигурации;
- анализ журналов и сетевых дампов;
- проверку протоколов коммутации и маршрутизации;
- диагностику VLAN, STP, MSTP, ERPS, LACP, IGMP, DHCP, ACL и QoS;
- диагностику PoE и подключенных потребителей;
- проверку совместимости SFP-модулей;
- воспроизведение проблемы на лабораторном стенде;
- подготовку обходного решения;
- выдачу рекомендаций по конфигурации;
- передачу дефекта на третью линию.

10.3. Третья линия – L3

Третья линия включает разработчиков, схемотехников, конструкторов и специалистов испытательной лаборатории.

Третья линия выполняет:

- анализ программного кода;
- анализ аппаратной части;
- воспроизведение сложных дефектов;
- разработку исправлений;
- подготовку тестовых и официальных версий программного обеспечения;
- проверку аппаратных ревизий;
- проведение испытаний;
- подготовку технического заключения;
- принятие решения о ремонте, замене или доработке Оборудования.

11. Порядок обработки Обращения

11.1. Обработка Обращения включает следующие этапы:

1. Регистрация;
2. Проверка полноты данных;
3. Классификация и назначение приоритета;
4. Назначение ответственного специалиста;
5. Первичная диагностика;
6. Запрос дополнительной информации при необходимости;
7. Подготовка рекомендаций или обходного решения;
8. Эскалация на следующий уровень;
9. Проверка решения Заказчиком;
10. Закрытие Обращения;
11. Анализ причин – для критических и повторяющихся Инцидентов.

11.2. Статус Обращения может принимать значения:

- зарегистрировано;
- принято в работу;
- требуется информация от Заявителя;
- диагностика;
- передано на L2;
- передано на L3;
- подготовлено решение;
- требуется проверка пользователем;
- направлено на RMA;
- решено;
- закрыто;
- отклонено.

12. Взаимодействие с Заявителем

Техническая поддержка информирует Заявителя:

- о регистрации Обращения;
- о присвоенном приоритете;
- о назначении ответственного специалиста;
- о запросе дополнительной информации;
- о передаче Обращения на следующий уровень;
- о предоставлении обходного решения;
- о выпуске исправления;
- о необходимости ремонта или замены;
- о закрытии Обращения.

Для обращений А2 обновление статуса предоставляется не реже одного раза в рабочий день.

13. Удаленная диагностика

По согласованию с Заказчиком техническая поддержка Производителя может проводить удаленную диагностику. Удаленный доступ предоставляется только по запросу Заказчика. Доступ предоставляется строго на время сеанса диагностики, но не более чем на 4 (четыре) часа для одной непрерывной сессии. Если работы требуют больше времени, сессия продлевается по новому отдельному запросу Заказчика. Представитель Заказчика обязан присутствовать в канале связи (телефон/чат) во время сессии. Удаленный доступ предоставляется с использованием согласованных защищенных средств связи и с учетом требований информационной безопасности. Производитель не запрашивает постоянные административные пароли. При необходимости должен быть создан временный доступ, который отключается после завершения работ. Факт удаленного подключения и выполненные действия фиксируются в Обращении.

Помимо факта подключения, в Обращении фиксируется:

- время старта и завершения сессии;
- учетная запись инженера Производителя;
- краткий перечень действий;
- ссылка на системный лог удаленного хоста (при наличии).

14. Обновление встроенного программного обеспечения

Перед обновлением Заказчик обязан:

- сохранить текущую конфигурацию;
- проверить совместимость версии с моделью и аппаратной ревизией;
- ознакомиться с примечаниями к выпуску;
- обеспечить стабильное электропитание;
- предусмотреть технологическое окно;
- иметь возможность локального восстановления устройства.

При подтверждении программного дефекта Производитель определяет:

- возможность предоставления обходного решения;
- необходимость выпуска исправления;
- состав затрагиваемых моделей;
- приоритет разработки;
- необходимость дополнительного тестирования;
- форму выпуска исправления.

Срок выпуска программного исправления согласовывается отдельно и не приравнивается к сроку первоначальной реакции.

15. Гарантийное обслуживание и RMA

Процедура RMA инициируется при наличии признаков аппаратной неисправности, которую невозможно устранить настройкой, обновлением программного обеспечения или заменой внешних компонентов.

15.1. Основания для RMA

До оформления RMA Производителем могут быть запрошены:

- фото изделия и серийного номера;
- фото состояния индикаторов;

- описание схемы подключения;
- параметры электропитания;
- конфигурация;
- диагностические журналы;
- результаты сброса к заводским настройкам;
- результаты проверки с другим блоком питания;
- результаты проверки кабелей, SFP-модулей и подключенных устройств.

15.2. Оформление RMA

После подтверждения необходимости возврата Производитель присваивает номер RMA и сообщает:

- адрес отправки;
- требования к комплектности;
- требования к упаковке;
- перечень сопроводительных документов;
- контактное лицо;
- порядок маркировки отправления.

Оборудование, направленное без согласованного номера RMA, может быть возвращено Заказчику без проведения диагностики.

15.3. Результаты диагностики

По результатам проверки может быть принято решение:

- неисправность не подтверждена;
- требуется обновление или изменение конфигурации;
- гарантийный ремонт;
- гарантийная замена;
- негарантийный ремонт;
- возврат без ремонта;
- списание Оборудования по согласованию сторон.

15.4. Негарантийные случаи

15.4.1. К негарантийным случаям относятся:

- незначительные дефекты или отклонения от технических характеристик, не отражающиеся на функциональности Оборудования;
- изменение, повреждение, удаление или неразборчивость серийного номера Оборудования;
- дефекты, возникшие вследствие небрежного использования (обращения с Оборудованием), механические повреждения, ставшие причиной неосторожного обращения, нарушения условий транспортировки, хранения, монтажа, использования, установленных в технической документации (если она была передана);
- дефекты Оборудования, в том числе повреждения, вызванные независимыми от Производителя причинами (перепады напряжения питающей сети, воздействие повышенных температур, природные явления или стихийные бедствия, пожар и т.п.);
- дефекты Оборудования, вызванные использованием программного обеспечения, принадлежностей, расходных материалов или прочих деталей, не одобренных Производителем;
- дефекты Оборудования, вызванные нарушением указанных в технической документации требований к соединению Оборудования с другим оборудованием;
- дефекты Оборудования, вызванные дефектами систем или ее элементов, в которых использовалось данное Оборудование;
- дефекты Оборудования, вызванные использованием рабочих параметров, отличных от сформулированных в технической документации, прилагаемой к Оборудованию;
- несоблюдение правил и условий документации на Оборудование, при перегрузке Оборудования по входу или выходу, коротком замыкании на выходе Оборудования, подаче на внешние контакты Оборудования недопустимых напряжений и т.п.;
- попадание посторонних предметов, воды и других жидкостей, насекомых внутрь Оборудования;
- в Оборудовании обнаружены следы механических и термических повреждений компонентов в платах, возникшие после передачи Оборудования Заказчику;

- наличие на Оборудовании внешних дефектов (явных механических повреждений, трещин, сколов на корпусе и внутри Обора, сломанных антенн и внешних контактов разъемов);
- несанкционированный ремонт Оборудования, ремонт или модификация Оборудования лицами не уполномоченными на это Производителем, внесение конструктивных изменений без согласования с Производителем, а также установка комплектующих, непредусмотренных технической документацией и руководством по эксплуатации;
- сброс защитных функций, стирание паролей и т.п.;
- обеспечение бесперебойной работы интегрированного, установленного в Оборудование программного обеспечения третьих сторон; производительность, соответствие специфическим требованиям либо пригодность данного программного обеспечения (или документации на него) к использованию в каких-либо целях, даже если оно было поставлено вместе с изделием;
- проблемы, связанные с длительной непрерывной работой Оборудования, вызванные накоплением ошибок, влияющих на работу операционной системы (требования к процедурам использования программного обеспечения, описанные в документе «Руководство пользователя»);
- периодическое обслуживание, ремонт или замена компонентов Оборудования в связи с их нормальным износом;
- ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным Оборудованием Производителя;
- упаковку, комплектацию, расходные материалы;
- в случае, если произведенные Производителем (партнером Производителя) тестирование и/или анализ показали, что заявленный дефект в Оборудовании отсутствует, либо он возник вследствие нарушения правил установки или условий эксплуатации, а также любых действий, связанных с попытками добиться от Оборудования выполнения функций, не заявленных в документации

16. Ограничения технической поддержки

В состав стандартной технической поддержки не входят:

- проектирование сети Заказчика;
- монтаж и демонтаж Оборудования;
- прокладка и сертификация кабельной системы;
- настройка оборудования сторонних производителей;
- постоянное администрирование сети;
- выезд специалиста на объект Заказчика;
- обучение персонала Заказчика;
- восстановление данных;
- разработка индивидуальной функциональности;
- аудит информационной безопасности;
- устранение последствий неправильного проектирования;
- работы с оборудованием, снятым с поддержки.

Перечисленные работы могут выполняться в рамках отдельно заключенного договора.

17. Конфиденциальность и информационная безопасность

17.1. Полученные от Заказчика конфигурации, журналы, дампы трафика, схемы сети и иные сведения используются исключительно в целях оказания услуг по технической поддержке, включая их передачу аффилированным лицам Производителя (Партнерам Производителя) для углубленной диагностики, воспроизведения ошибок и улучшения качества обслуживания, при условии сохранения такими лицами конфиденциальности.

17.2. Заказчик обязуется предоставлять материалы в максимально полном объеме, необходимом для воспроизведения инцидента. При этом Заказчик несет исключительную ответственность за анонимизацию (удаление/маскировку) паролей, сведений закрытого доступа, закрытых ключей, персональных данных и иной информации, не требующейся для проведения технической поддержки (диагностики) до момента передачи материалов / файлов Производителю. В случае, если Заказчик не произвел анонимизацию, Производитель не несет ответственности за случайное ознакомление с данными, а также вправе запросить повторную передачу очищенных данных, что не является основанием для приостановки срока устранения Инцидента.

17.3. Передача материалов осуществляется через согласованные защищенные каналы.

В форс-мажорных обстоятельствах (аварийная остановка сервисов; отсутствие технической возможности по передаче материалов посредством защищенных каналов) по письменному запросу Заказчика (включая электронную переписку) допускается использование альтернативных каналов с обязательным шифрованием (архив с паролем), при этом риск компрометации в альтернативном канале несет Заказчик, инициировавший такую передачу.

18. Дополнительная информация

Производитель имеет право отказать в регистрации Обращения в следующих случаях:

- Заказчик не предоставил информацию о неисправности Оборудования и/или программного продукта.
- Технический специалист Заказчика не обладает достаточным уровнем знаний, который необходим для получения технической поддержки. Это затрудняет или делает невозможным предоставление технической поддержки.
- Не соблюдаются нормы вежливости со стороны Заказчика (нецензурная лексика, оскорбления).
- Обращение по указанной проблеме уже было зарегистрировано Заказчиком ранее.
- Одно Обращение создается только по одной проблеме/вопросу. На каждую отдельную проблему - новое Обращение.
- У Заказчика имеется дебиторская просроченная задолженность по оплате технической поддержки или Оборудования.

19. Заключительные положения

19.1. Настоящий Регламент вступает в силу с даты его размещения на официальном сайте Производителя <https://okos-intellect.ru/>.

19.2. Изменения и дополнения в настоящий Регламент обязательны для Заказчика с момента размещения на официальном сайте Производителя <https://okos-intellect.ru/>.

19.3. Настоящий Регламент применяется к отношениям Производителя и Заказчика по технической поддержке во всех случаях, если иное прямо не предусмотрено условиями отдельно заключенного Договора. При этом условия отдельно заключенного договора имеют приоритет только в части, прямо поименованной в Договоре, и не распространяются на иные положения Регламента.