

ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕГЛАМЕНТ

2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

На этапе ознакомления с RAIDIX	2
На этапе заключения партнерского соглашения	2
На этапе продажи	3
На этапе эксплуатации оборудования	3

НА ЭТАПЕ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С RAIDIX

После подписания «Соглашения о неразглашении конфиденциальной информации» компания «Рэйдикс» назначает ответственного за взаимодействие с новым потенциальным Партнером менеджера коммерческого отдела. Менеджер предоставляет потенциальному Партнеру необходимую техническую документацию, а также обеспечивает генерацию полнофункциональной демонстрационной лицензии, позволяющей обеспечить возможность ознакомления с программным обеспечением RAIDIX двумя способами:

1. Предоставляя установочный образ RAIDIX для последующей самостоятельной установки ПО на серверную платформу (при наличии), спецификация которой согласована отделом пресейла «Рэйдикс». Назначенный инженер «Рэйдикс» осуществляет поддержку функционального тестирования и тестирования производительности аппаратной платформы по электронной почте.
2. Предоставляя установочный образ RAIDIX для последующей самостоятельной установки на виртуальную машину. После установки ПО RAIDIX в своей виртуальной среде Партнер имеет возможность ознакомиться с полной функциональностью продукта, но не может произвести тестирование производительности. Назначенный инженер «Рэйдикс» осуществляет поддержку функционального тестирования по электронной почте.

НА ЭТАПЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ПАРТНЕРСКОГО СОГЛАШЕНИЯ

Для обеспечения необходимого уровня сервиса инженеры Партнера должны иметь необходимый уровень знаний о RAIDIX. Для получения партнерского статуса они должны прослушать обучающие курсы:

Название курса	Количество часов
Курс проектировщика программно-определяемой СХД RAIDIX	3
Курс администратора программно-определяемой СХД RAIDIX	3

Курсы проводятся в режиме онлайн. Также инженеры компании должны самостоятельно произвести установку ПО RAIDIX на собственную аппаратную платформу (при наличии) или виртуальную машину для практического применения полученных на курсах знаний.

НА ЭТАПЕ ПРОДАЖИ

Для помощи при продаже оборудования «Рэйдикс» предоставляет следующие виды поддержки:

1. Предоставление демонстрационных лицензий для установки на оборудование Партнера, не предназначенное для продажи.
2. Консультации и ответы на вопросы Партнера, связанные с продажей.

В случае если оборудование Партнера протестировано и находится в листе совместимости, а количество дисков для хранения данных не превышает 48 шт., Партнер вправе самостоятельно производить продажу программно-аппаратного комплекса (ПАК) при условии использования совместимых аппаратных компонентов.

Если используемая платформа не тестировалась или имеет количество дисков для СХД более чем 48 шт., то такое решение должно пройти обязательную процедуру валидации конфигурации. Для этого Партнер предоставляет ответственному менеджеру коммерческого отдела «Рэйдикс» два документа: спецификацию оборудования, которая включает в себя полный перечень используемых компонентов, включая артикулы и названия моделей, а также заполненный опросный лист, в котором указываются назначение и основные требования к системе хранения данных, а также описывается назначение серверных компонентов (адаптеры для канала синхронизации, адаптеры для подключения дисковых полок и т.п.).

НА ЭТАПЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ

В «Рэйдикс» предусмотрены три линии технической поддержки продукта, установленного у клиента:

1-я Линия — установка/переустановка и обновление Программных продуктов «Рэйдикс», комплексный анализ аппаратных проблем, их исключение или решение; проверка совместимости, правильности аппаратной конфигурации, настроек и коммутации между аппаратными компонентами — **осуществляется Партнером**. Предусматривается со стороны Партнера в том числе: выезд к заказчику, диагностика, исправление физических неисправностей, сбор диагностических данных и замена компонентов.

2-я Линия — диагностика системного программного обеспечения, проверка корректности текущей конфигурации Программных продуктов «Рэйдикс» и локализация обнаруженных неисправностей – **осуществляется Партнером**. В случае невозможности установления причины неисправности или приведения СХД в рабочее состояние Партнер имеет право направить Заявку в Службу технической поддержки «Рэйдикс» с приложением подробного описания произведенных исследований и результатов своего анализа.

3-я Линия — проведение углубленного анализа первопричины возникшей проблемы; исправление системных ошибок и предоставление помощи с восстановлением работоспособности в части Программных продуктов «Рэйдикс» — **осуществляется инженерами «Рэйдикс»**.

Поддержка второй и третьей линий осуществляется «Рэйдикс» в соответствии со следующими соглашениями об уровне обслуживания:

	Базовый	Расширенный
Прием заявок	По электронной почте raidixsupport@raidix.com	По электронной почте raidixsupport@raidix.com По телефону +7 812 622 16 80 доб. 3
Время оказания поддержки	По рабочим дням: с 08:00 до 21:00 По выходным и праздничным дням (только электронная почта): с 10:00 до 22:00 с Приоритетом №1 (см. ниже)	То же, что при базовом уровне технической поддержки
Время реакции*:		
Приоритет № 1: — нет доступа к данным, — поломка всей системы.	4 часа	2 часа
Приоритет № 2: — установка новых аппаратных компонентов, — консультации по обновлению системы, — анализ производительности.	До 24 часов (следующий рабочий день)	До 12 часов
Приоритет № 3: — вопросы по функционалу и настройке ПО, — вопросы по совместимости оборудования, — вопросы по совместимости со сторонним ПО.	До 48 часов	До 24 часов (следующий рабочий день)
Предоставление регулярных обновлений ПО (информирование об обновлениях посредством писем-рассылок)	Да	Да. При установке обновлений возможно участие инженеров «Рэйдикс» (удаленно). Выезд инженера поддержки «Рэйдикс» возможен по предварительному согласованию с вендором**
Удаленное подключение к оборудованию заказчика для диагностики. Консультирование заказчика при обязательном присутствии Партнера	Нет	Да
Количество часов поддержки по удаленному доступу в месяц/квартал/год без дополнительной оплаты	Нет	24 часа в месяц

* Под временем реакции понимается период времени от момента получения обращения Партнера по установленным каналам связи Службой технической поддержки «Рэйдикс» до момента ответа Службы технической поддержки «Рэйдикс» на обращения Партнера по установленным каналам связи о том, что инцидент зарегистрирован (с номером инцидента) и Заявка взята в работу.

** Выезд специалиста «Рэйдикс» возможен только после предварительного согласования. Командировочные и транспортные расходы не входят в стоимость технической поддержки и оплачиваются отдельно.