

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ «РЭЙДИКС» С ПАРТНЕРАМИ 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----------|
| <u>Термины и определения.....</u> | <u>2</u> |
| <u>Порядок обращения в Службу технической поддержки</u> | <u>2</u> |
| <u>Прием и регистрация обращений.....</u> | <u>3</u> |
| <u>Порядок исполнения Заявок.....</u> | <u>4</u> |
| <u>Дата начала и период поддержки</u> | <u>5</u> |
| <u>Объем услуг технической поддержки</u> | <u>6</u> |
| <u>Уровни обслуживания.....</u> | <u>7</u> |

Работа Службы технической поддержки «Рэйдикс» направлена на постоянное улучшение качества установленных у заказчиков Программных продуктов. Для этого поддержка «Рэйдикс» производит анализ поступающих запросов и помогает Партнерам в решении сложных комплексных проблем, если собственная Служба поддержки Партнера не смогла найти решение возникшей проблемы. Удаленный доступ к системам Заказчиков является неотъемлемой частью процесса эффективной технической поддержки, поэтому его наличие является обязательным условием.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Время реакции — период времени в рамках интервала оказания поддержки от момента получения обращения Партнера до момента подтверждения Службы технической поддержки «Рэйдикс» по установленным каналам связи о том, что обращение зарегистрировано (с номером Заявки) и Заявка взята в работу. Время реакции не включает и не означает времени решения Заявки, которое поддержкой «Рэйдикс» не регламентируется.

Заявка — обращение Партнера в Службу технической поддержки «Рэйдикс» по вопросам, связанным с технической поддержкой.

Оборудование — программно-аппаратный комплекс (ПАК) системы хранения данных, в состав которого включен Программный продукт.

Заказчик — конечный пользователь ПАК, который использует его для собственных нужд.

Партнер — ИТ-компания, осуществившая продажу ПАК и/или ПО «Рэйдикс» Заказчику, получатель услуг технической поддержки от Службы технической поддержки «Рэйдикс».

Программный продукт — программное обеспечение, правообладателем которого является ООО «Рэйдикс», указанное в перечне Программных продуктов в Спецификации к Договору.

Служба технической поддержки «Рэйдикс» — совокупность подразделений Исполнителя, обеспечивающая прием, регистрацию и контроль жизненного цикла Заявок.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Заявки в Службу технической поддержки «Рэйдикс» принимаются только от Партнера в период действия купленной технической поддержки и обрабатываются в соответствии с приобретенным уровнем обслуживания и установленным уровнем критичности.

Прямое обращение в Службу технической поддержки «Рэйдикс» Заказчиком не допускается. В случае наличия такого обращения представитель Заказчика будет направлен в Службу технической поддержки компании-Партнера, являющейся лицензиатом Программного продукта «Рэйдикс».

При обращении в Службу технической поддержки «Рэйдикс» Партнер обязан провести первичный анализ сложившейся ситуации со своей стороны и предоставить результаты анализа в Службу технической поддержки «Рэйдикс».

Первичный анализ должен обязательно включать:

1. Результаты проверки аппаратной части ПАК СХД на предмет соответствия валидированной и поддерживаемой конфигурации, наличия аппаратных ошибок, актуальности микропрограммного обеспечения компонент системы, корректности подключения в окружение заказчика, правильности настроек интерфейсов согласно требованиям ПАК СХД и производителей аппаратного обеспечения, соответствия условий эксплуатации нормативам, прописанным в документации к аппаратному обеспечению.

2. Необходимый комплект собранных диагностических данных в соответствии со спецификой проблемы. В комплект диагностических данных должны входить:
 - системные журналы ПАК СХД,
 - системные журналы с клиентской ОС,
 - статистическая информация по производительности (собранная с клиентского приложения или с ПАК СХД).
3. Результаты проверки корректности конфигурации ПАК СХД в соответствии с целевой конфигурацией.
4. Результаты проверки подключаемых внешних систем на поддерживаемые версии операционных систем, корректности работы оборудования и микропрограммного обеспечения. А также проверку корректности подключения внешних систем к ПАК СХД согласно документации производителя ПО.
5. Диагностику системного программного обеспечения, проверку корректности текущей конфигурации.

ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Прием обращений в Службу технической поддержки «Рэйдикс» осуществляется в зависимости от приобретенного уровня ТП по следующим каналам связи:

1. По электронной почте raidixsupport@raidix.com.
2. По телефону +7 (812) 622-16-80, доб. 3.

Для Премиального уровня обслуживания дополнительно предоставляется выделенный номер телефона Службы технической поддержки «Рэйдикс» (см. раздел «Уровни обслуживания»).

Время оказания технической поддержки зависит от уровня обслуживания и Приоритета Заявки.

В выходные и праздничные дни, а также за пределами 10:00—19:00 МСК в рабочие дни работа Службы технической поддержки осуществляется по Заявкам: **для Расширенной редакции — с Приоритетом 1, для Премиальной редакции — с Приоритетами 1 и 2.**

В рамках одной Заявки рассматривается только одна проблема или один вопрос.

Заявки могут быть запросами на консультацию по вопросам эксплуатации и настройки, базового администрирования, предоставления программных обновлений; на углубленную диагностику неисправности, проведение восстановительных работ по обслуживаемым Программным продуктам «Рэйдикс». Заказчик может использовать свое право на обновление Программных продуктов «Рэйдикс» до новых версий и релизов только в течение периода действия приобретенной поддержки.

Для регистрации Заявки в обращении необходимо указать:

1. Наименование Заказчика.
2. Номер зарегистрированного обращения со стороны Партнера.
3. Системный ключ узлов СХД.
4. Приоритет обращения.
5. Уровень действующей технической поддержки.
6. Подробное описание ситуации/неисправности.
7. Результаты первичного анализа и адресуемый в Службу технической поддержки «Рэйдикс» вопрос.

Подтверждением факта регистрации Заявки является ответное письмо Службы технической поддержки «Рэйдикс» с номером зарегистрированного обращения.

Приоритет обращения определяется Партнером в соответствии со следующими принципами:

| Приоритет | Описание |
|------------------------------|---|
| Приоритет 1 (Критический) | Потеря работоспособности Программного продукта, приводящая к остановке всего технологического или бизнес-процесса Заказчика. |
| Приоритет 2 (Высокий) | Потеря работоспособности одного из элементов/компонентов оборудования или Программного продукта, что не приводит к остановке всего технологического или бизнес-процесса, но при этом создается критическая ситуация, при которой потеря полной работоспособности всей системы или Программного продукта может произойти в любой момент. |
| Приоритет 3 (Средний) | Неполадка оборудования или Программного продукта является незначительной, и она не оказывает воздействия на работоспособность оборудования и не ставит под угрозу остановку всего технологического или бизнес-процесса. Требуется информация или консультации по возможностям или внесение конфигурационных изменений в обслуживаемое оборудование или программное обеспечение. |
| Приоритет 4 (Низкий) | Запрос на информацию по работе Программного продукта, не связанный с неполадками оборудования или Программного продукта. |

Служба технической поддержки «Рэйдикс» может самостоятельно изменить приоритет обращения в своей системе обработки Инцидентов в следующих случаях:

1. Приоритет Заявки установлен Партнером некорректно. В таком случае инженер Службы технической поддержки «Рэйдикс» изменяет приоритет на соответствующий уровню критичности и по электронной почте информирует об этом Партнера.
2. Предоставлено временное/обходное/частичное решение, понижающее критичность неисправности для Заказчика. В таком случае инженер Службы технической поддержки «Рэйдикс» изменяет приоритет на соответствующий фактическому уровню критичности и по электронной почте информирует об этом Партнера.
3. Ожидается запрошенная дополнительная информация или выполнение рекомендованных действий, необходимых для продолжения диагностики.

ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

По результатам рассмотрения Заявки и проведенной диагностики инженерами Службы технической поддержки «Рэйдикс» на адрес Партнера, открывшего обращение, направляется письмо по электронной почте с результатом анализа системных журналов и план действий, в котором может быть указан перечень действий для устранения технической неисправности. План действий и/или инструкция могут содержать предложения об изменении конфигурации/настроек или обновлении Программных продуктов. В случае обновления Программных продуктов инженер Службы технической поддержки «Рэйдикс» обязан предоставить доступ к файлам обновления Программных продуктов и инструкцию по их обновлению.

В ходе работы над инцидентом, при сопутствующей необходимости, инженер Службы технической поддержки «Рэйдикс» имеет право запросить дополнительную информацию по инциденту, в том числе:

1. Периодичность проявления проблемы.
2. Влияние проблемы на работу подключенных инициаторов.
3. Работы/изменения, недавно производившиеся с СХД, сетью, инициаторами.
4. Дата и время возникновения инцидента с учетом реального времени, отображаемого

- на СХД и инициаторах.
- 5. Задачи/бизнес-приложения, для которых используется СХД (СРК, видеонаблюдение, общее хранилище в кластерном решении и т.д.).
- 6. Схема подключения узла(-ов) СХД к дисковым полкам.
- 7. Схема подключения к инициаторам.
- 8. Информация об инициаторах (тип ОС, версия ОС).
- 9. Диагностическая информация с инициатора.

Техническая поддержка может быть приостановлена или в ней может быть отказано полностью или частично по следующим основаниям:

1. Сбой/неисправность не воспроизводится Службой технической поддержки «Рэйдикс».
2. Заказчик/Партнер не может или отказывается предоставить необходимую информацию, организовать доступ к своей ИТ-инфраструктуре для решения заявки.
3. Партнер/Заказчик выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Программного продукта, внесены изменения в Программный продукт.
4. Используется нелегальная копия Программного продукта.
5. Срок действия технической поддержки истек.
6. Вопрос/неисправность Программного продукта выходит за рамки технической поддержки.

Работа по Заявкам проводится только при наличии представителя Партнера и готовности Заказчика выполнять рекомендации со стороны Службы технической поддержки «Рэйдикс». В случае неготовности сторон к выполнению рекомендаций работы по Заявке откладываются с понижением Приоритета.

Передача выделенного номера телефона Службы технической поддержки «Рэйдикс» для обращения в рамках Премиального уровня обслуживания напрямую Заказчикам со стороны Партнера недопустима.

По окончании работ над Заявкой, либо после предоставления обходного решения по Заявке, либо в случае уведомления Партнера о том, что Заявка будет разрешена в последующем релизе Программного продукта либо программной ревизии (patch) к нему, инженер Службы поддержки «Рэйдикс» направляет Партнеру по электронной почте запрос на закрытие Заявки. В случае отсутствия ответа на запрос на закрытие Заявки в течение 2 (двух) недель с даты его отправки инженер Службы поддержки «Рэйдикс» имеет право закрыть Заявку без согласия Партнера. В случае несогласия с закрытием Заявки Партнеру необходимо направить новое обращение, обратившись в Службу поддержки «Рэйдикс» и указав номер предыдущей Заявки.

Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Программного продукта, передаются для решения в отдел Разработки «Рэйдикс» с последующим выпуском обновления Программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

ДАТА НАЧАЛА И ПЕРИОД ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка распространяется только на Программные продукты «Рэйдикс».

Датой начала предоставления технической поддержки на Программные продукты является дата генерации коммерческой лицензии менеджером Коммерческого отдела «Рэйдикс» по запросу Партнера.

Период действия технической поддержки на Программные продукты «Рэйдикс» определяется на этапе генерации коммерческой лицензии менеджером коммерческого отдела «Рэйдикс» в соответствии с условиями Договора на приобретение лицензионного продукта.

ОБЪЕМ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка Программных продуктов компании «Рэйдикс» включает:

1. Предоставление обновлений (в том числе предоставление новых версий и релизов) по мере их выхода в период обслуживания, а также при поступлении соответствующих запросов от Партнеров.
2. Осуществление действий по:
 - углубленному анализу диагностической информации (после проведения первичного анализа Партнером) с целью определения источника проблемы,
 - доступным способам коррекции и исправления поддерживаемых Программных продуктов — для известных дефектов,
 - вопросам установки, использования и конфигурирования поддерживаемых Программных продуктов «Рэйдикс»,
 - предоставлению документации на обслуживаемые Программные продукты «Рэйдикс»,
 - другим проблемам, связанным с программным кодом Программных продуктов «Рэйдикс».

В техническую поддержку Программных продуктов компании «Рэйдикс» не входит:

1. Поддержка аппаратных компонентов (включая прошивки) ПАК СХД.
2. Поддержка прикладного ПО.
3. Помощь в проектировании и разработке прикладного ПО.
4. Помощь и поддержка при использовании Заказчиком Программных продуктов в иных операционных средах, кроме рекомендованных.
5. Проектирование и разработка ПО, даже если такое ПО является Программным продуктом.

Ограничения оказания технической поддержки:

1. Служба технической поддержки «Рэйдикс» не предоставляет поддержку программного обеспечения третьих компаний, включенного в состав СХД, и не несет ответственности за функционирование такого программного обеспечения.
2. В техническую поддержку не входит устранение неисправности или повреждения Программных продуктов, вызванных неправильным использованием Программных продуктов, модификацией пакетной базы (или иных компонентов Операционной системы) Программных продуктов, эксплуатацией в неподходящей операционной среде или в операционной среде, отличной от указанной в документации к Программным продуктам «Рэйдикс».
3. В техническую поддержку не входит техническая поддержка Программных продуктов, конфигурирование которых выполнялось Партнером (или Заказчиком) в обход существующих для этого инструментов (GUI/RDCLI) без согласия Службы технической поддержки «Рэйдикс».

УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

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**. Предусматриваются со стороны Партнера в том числе: выезд к заказчику, диагностика, исправление аппаратных 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 возникшей проблемы, исправление системных ошибок и предоставление помощи с восстановлением работоспособности в части Программных продуктов «Рэйдикс» — **осуществляется инженерами «Рэйдикс»**.

Техническая поддержка «Рэйдикс» осуществляется в соответствии со следующими соглашениями об уровне обслуживания:

| | Базовый | Расширенный | Премиальный |
|---|--|--|--|
| Время оказания поддержки | Рабочие дни: с 10:00 до 19:00 МСК | Рабочие дни: с 08:00 до 20:00 МСК Выходные и праздничные дни: с 10:00 до 19:00 МСК | 24/7 в рабочие, выходные и праздничные дни круглосуточно |
| Прием Заявок | По электронной почте: raidixsupport@raidix.com | С 10:00 до 19:00 МСК в рабочие дни: 1. По телефону: +7 812 622 16 80 доб. 3 2. По электронной почте: raidixsupport@raidix.com В остальное время — только по электронной почте: raidixsupport@raidix.com | С 10:00 до 19:00 МСК в рабочие дни: 1. По телефону: +7 812 622 16 80 доб. 3 2. По электронной почте: raidixsupport@raidix.com В остальное время — только по выделенному номеру телефона, предоставляемому Партнеру индивидуально и используемому только для Премиальной ТП |
| Время реакции в зависимости от Приоритета: | | | |
| Приоритет 1 | Тот же день* *обращения, зарегистрированные после 17:00 МСК, считаются заявками следующего рабочего дня | 2 часа | 1 час |
| Приоритет 2 | До 24 часов (следующий рабочий день) | До 12 часов | 2 часа |
| Приоритет 3 | До 48 часов | До 24 часов (следующий рабочий день) | 4 часа |
| Приоритет 4 | До 96 часов | До 48 часов | До 24 часов |
| Предоставление регулярных обновлений ПО | Да | Да При установке обновлений возможно участие инженеров «Рэйдикс» в удаленном формате. | Да При установке обновлений возможно участие инженеров «Рэйдикс» в удаленном формате. |
| Удаленное подключение Службы технической поддержки «Рэйдикс» к оборудованию Заказчика для диагностики | Нет | Да При обязательном присутствии Партнера. | Да При обязательном присутствии Партнера. |
| Профилактическая проверка состояния системы (healthcheck) Не включает диагностику аппаратной части | Нет | Нет | Да, 1 раз в год |