

Политика сервисного сопровождения Продуктов производства компании «НумаТех»

редакция от 13.01.2020

Санкт-Петербург

2020

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Политика сервисного сопровождения Продуктов производства ООО «НумаТех» (далее - «Политика») устанавливает единые для всех Пользователей программного обеспечения и программно-аппаратных комплексов производства ООО «НумаТех» (далее - «Продукты») правила оказания и условия получения услуг технической поддержки и гарантийного обслуживания Продуктов.

Документ содержит информацию об услугах технической поддержки и гарантийного обслуживания, а также о политике и методах их предоставления Пользователям.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. **Альтернативная конфигурация** – конфигурация, не описанная в документации на Продукт, в которой программное обеспечение не было протестировано, проверено или одобрено к использованию.
2. **Время реакции** – период времени от регистрации обращения на портале сервисной службы НумаТех до начала отработки заявки. Время реакции напрямую зависит от критичности инцидента и качества услуг технической поддержки и технической гарантии, доступных Пользователю Продукта в соответствии с Сервисным сертификатом.
3. **Гарантийное обслуживание** – набор услуг по диагностике неполадок (неисправностей), ремонту или замене Продуктов, осуществляемых Производителем за свой счет при наступлении гарантийного случая.
4. **Гарантийный случай** – это выявленные в процессе эксплуатации Продукта производственные дефекты конструктивного характера, возникшие не по вине Партнера или Пользователя Продукта.
5. **Гарантийный срок** – срок, в течение которого производится гарантийное обслуживание Продуктов.
6. **Заявка** – обращение Пользователя Продукта (его уполномоченного представителя) за получением услуг технической поддержки и (или) технической гарантии, зарегистрированное в системе ПСС (либо Пользователем, либо Производителем на основе обращения Пользователя), подлежащее обработке сервисной службой Производителя, в соответствии с уровнем сервисов (нормативами отработки), доступными Пользователю Продукта в соответствии с Сервисным сертификатом.
7. **Инцидент (ошибка функционирования Продукта)** – незапланированное событие, связанное с полным или частичным нарушением документированного функционала Продукта, его полной или частичной неработоспособностью, либо ошибками Продукта. Инциденты классифицируются по степени критичности последствий для Пользователя и (или) инфраструктуры, в составе которой эксплуатируется Продукт.
8. **НумаТех** – ООО «НумаТех».
9. **Обновление** – любая версия программного обеспечения, выпущенная в производство, которая модифицирует или заменяет предыдущую версию программного обеспечения.
10. **Основная версия** – актуальная версия программного обеспечения, включающая улучшения Продукта и дополнительную функциональность, может включать архитектурные изменения, поддержку новых платформ или операционных систем.
11. **Ошибка продукта** – поведение Продукта, отличающееся от описанного в документации для данных инфраструктурных условий.
12. **Пакет гарантийного обслуживания** – набор сервисов (услуг) Гарантийного обслуживания Продуктов, которые доступны Пользователю, в течение срока действия Сервисного сертификата Продукта.
13. **Пакет технической поддержки** – набор сервисов (услуг) Технической поддержки Продуктов, которые доступны Пользователю, в течение срока действия Сервисного сертификата Продукта.
14. **Партнер** – поставщик Продуктов конечному Пользователю.
15. **Поддерживаемая конфигурация** – конфигурация, в которой программное обеспечение Продукта взаимодействует установленным и проверенным образом с аппаратными платформами, операционными системами, программными приложениями и сторонними продуктами; описание доступных пользователю поддерживаемых конфигураций приводится в документации на Продукт.
16. **Пользователь** – конечный Пользователь Продукта.
17. **Портал сервисной службы (далее – ПСС)** – online-система сервисной службы Производителя,

- обеспечивающая размещение и контроль заявок, содержащая информацию о ходе их решения (отработки), расположена по ссылке <https://support.numatech.ru>.
18. **Продукт** – программно-аппаратные комплексы и программное обеспечение производства НумаТех, легально приобретенные Пользователем.
 19. **Производитель** – Общество с ограниченной ответственностью «Нума Технологии» (ООО «НумаТех»).
 20. **Решение инцидента** – меры, принятые Производителем для устранения причин возникновения инцидента и/или для предотвращения повторного его возникновения.
 21. **Серийный (заводской) номер / номер лицензии** – уникальный код, указанный в Сервисном сертификате или Сертификате возобновления обслуживания, на основании которого Производителем осуществляется идентификация Продукта и получение сведений о доступных Пользователю пакетах услуг Технической поддержки и Технической гарантии, и сроке их доступности.
 22. **Сервисный сертификат** - документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий Серийный (заводской) номер или номер лицензии Продукта, подтверждающий право Пользователя на получение услуг технической поддержки и/или гарантийного обслуживания соответствующих уровней в течение срока, определенного в данном документе; наименование Пользователя, наименование Продукта, прочую информацию по усмотрению Производителя.
 23. **Сертификат возобновления обслуживания** – специальный Сервисный сертификат, возобновляющий доступ Пользователя Продукта к услугам Технической поддержки и/или Гарантийного обслуживания на следующий период, приобретаемый, если с момента окончания срока действия Сервисного Сертификата прошло более 60 дней.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	2
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	2
1. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОДУКТОВ НУМАТЕХ	4
2. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ПОЛИТИКИ СЕРВИСНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ	7
3. СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЯ В СЕРВИСНУЮ СЛУЖБУ НУМАТЕХ	7
4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	8
5. ОТРАБОТКА ЗАЯВОК.....	9
6. УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	10
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	12
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	14

1. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОДУКТОВ НУМАТЕХ

1.1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1.1 НумаТех обеспечивает сервисное сопровождение Продуктов собственного производства – осуществляет оказание услуг по Технической поддержке и Гарантийному обслуживанию Продуктов собственного производства, при этом:

- а) для сертифицированных по требованиям безопасности информации Продуктов обеспечивается базовая техническая поддержка, в рамках которой НумаТех обеспечивает поиск ошибок реализации и уязвимостей в Продукте, а также своевременно информирует Пользователя о найденных ошибках и уязвимостях путем рассылок. Базовая техническая поддержка обеспечивается в течение срока действия Сертификата соответствия требованиям по безопасности информации на Продукт.
- б) Гарантийный срок эксплуатации Продуктов (Техническая гарантия), реализованных в виде программно-аппаратных комплексов составляет **12 месяцев от даты передачи Продукта его Пользователю**. Продление гарантийного срока обслуживания и (или) расширение качества сервисов гарантийного обслуживания Продуктов возможно в течение 5 лет от даты производства Продукта.

Важно: 1. В течение гарантийного срока Производитель обязуется безвозмездно устранить дефекты Продуктов путем их ремонта или замены на аналогичные Продукты при условии соблюдения Пользователем правил и условий хранения, транспортировки, монтажа, установки и эксплуатации. Гарантийное обслуживание производится на территории Производителя в соответствии со спецификацией Пакетов гарантийного обслуживания доступных для Пользователя Продукта.

2. Ни при каких обстоятельствах Производитель не несет ответственности за любые убытки, включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, последовательные или косвенные убытки, возникшие вследствие некорректных действий по установке, сопровождению, эксплуатации, либо связанные с производительностью, выходом из строя или временной неработоспособностью Изделия.

- в) по умолчанию все Продукты **в течение первого года** от даты приемки Продукта Пользователем обеспечиваются следующими сервисными услугами:
 - услугами Технической поддержки уровня «Стандарт»;
 - пакетом гарантийного обслуживания уровня «Стандарт».
- г) продление срока доступности сервисных услуг для Пользователя, а также улучшения качества их сервисов, обеспечивается за счет приобретения дополнительных пакетов услуг, в соответствии с принципами, определенными в настоящей Политике.

Важно: Сервисное сопровождение некоторых Продуктов НумаТех, используемых Технологическими Партнерами в составе изделий собственного производства, в частности это касается продуктов, относящихся к продуктовой специализации Trusted BIOS Security Solutions (например, Numa BIOS), осуществляется Технологическим Партнером НумаТех в порядке и на условиях, согласованных с НумаТех.

1.1.2 Основанием для оказания услуг по Технической поддержке и Гарантийному обслуживанию является наличие действующего Сервисного Сертификата или Сертификата возобновления обслуживания. Срок действия Сервисного сертификата (Сертификата возобновления обслуживания) исчисляется от даты его передачи Пользователю Продукта. В первый год эксплуатации Продукта – от даты передачи Продукта его Пользователю.

1.1.3 После окончания срока действия Сервисного сертификата, Пользователям, для продолжения получения услуг по Технической поддержке и Гарантийному обслуживанию, необходимо приобретать Сервисный сертификат. Приобретение расширения сервисов и дополнительных Пакетов услуг также требуется, если Пользователь хочет продолжать получать расширенный состав и качество услуг.

1.2 НЕПРЕРЫВНОСТЬ СЕРВИСНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОДУКТОВ

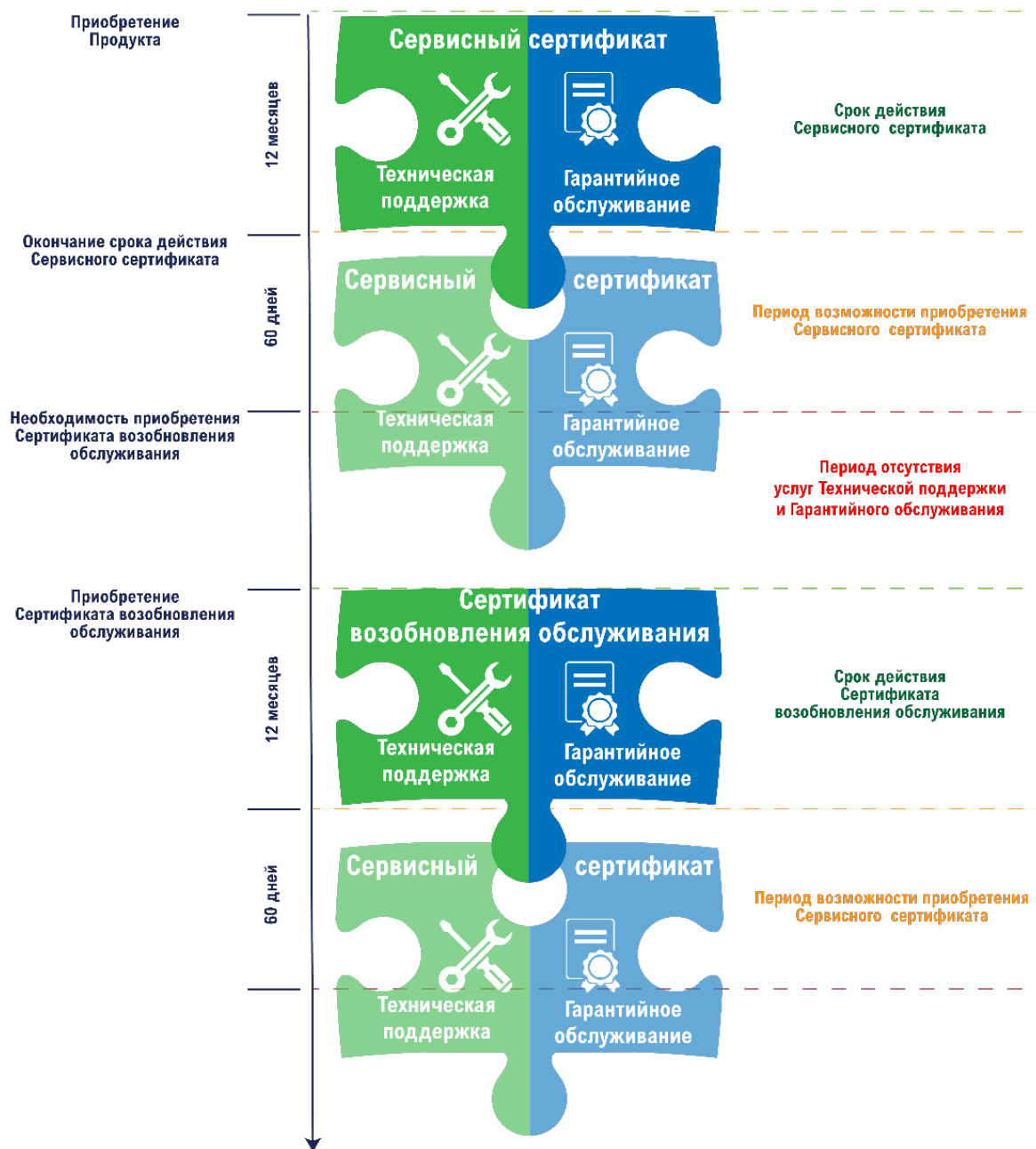


Рис. 1. Принцип непрерывности Сервисного сопровождения Продуктов

- 1.2.1 Для обеспечения возможности получения услуг сервисного сопровождения в течение всего жизненного цикла для большинства Продуктов определена необходимость соблюдения условия непрерывности приобретения стандартного Сервисного сертификата, включающего в свой состав услуги Технической поддержки уровня «Стандарт» и пакет гарантийного обслуживания уровня «Стандарт».

Важно:

Состав Продуктов НумаТех, для которых определена необходимость обеспечения непрерывности приобретения стандартного Сервисного сертификата, приведена в разделе 2.

- 1.2.2 НумаТех определяет, что условие непрерывности соблюдается, когда приобретение следующего Сервисного сертификата происходит не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней после даты окончания срока действия предыдущего. В течение этого периода Производитель продолжает оказывать Пользователю услуги «Техническая поддержка» и «Гарантийное обслуживание». При приобретении следующего Сервисного сертификата его

срок действия начинает исчисляться от даты, следующей за датой окончания предыдущего Сервисного сертификата.

- 1.2.3 На 61 календарный день после даты окончания срока действия предыдущего Сервисного сертификата предоставление услуг «Техническая поддержка» и «Гарантийное обслуживание» Продукта прекращается, а Пользователь теряет возможность приобрести новый Сервисный сертификат.
- 1.2.4 Для возобновления получения услуг «Техническая поддержка» и «Гарантийное обслуживание» Пользователю необходимо будет приобрести специальный Сертификат возобновления обслуживания. Качественные показатели данного Сертификата идентичны показателям Сервисного сертификата, а его срок действия исчисляется от даты его покупки. По окончании срока действия Сертификата возобновления обслуживания у Пользователя вновь появляется возможность, в течение 60 календарных дней, приобрести Сервисный сертификат и продлить срок оказания еще на 1 год.

1.3 ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОДУКТОВ

- 1.3.1 Услуга «Гарантийное обслуживание» (Техническая гарантия) применяется только к Продуктам, реализованным в виде программно-аппаратных комплексов (имеющих аппаратное обеспечение).
- 1.3.2 Для некоторых Продуктов Пользователю могут быть доступны дополнительные Пакеты гарантийного обслуживания, расширяющие качество гарантийного обслуживания.
- 1.3.3 Состав и содержание сервисов, входящих в дополнительные Пакеты гарантийного обслуживания, доступные Пользователям, определяются НумаТех для каждого Продукта в отдельности.
- 1.3.4 Пользователь может выбрать только один дополнительный Пакет гарантийного обслуживания для каждого Продукта, см. Рис. 2.

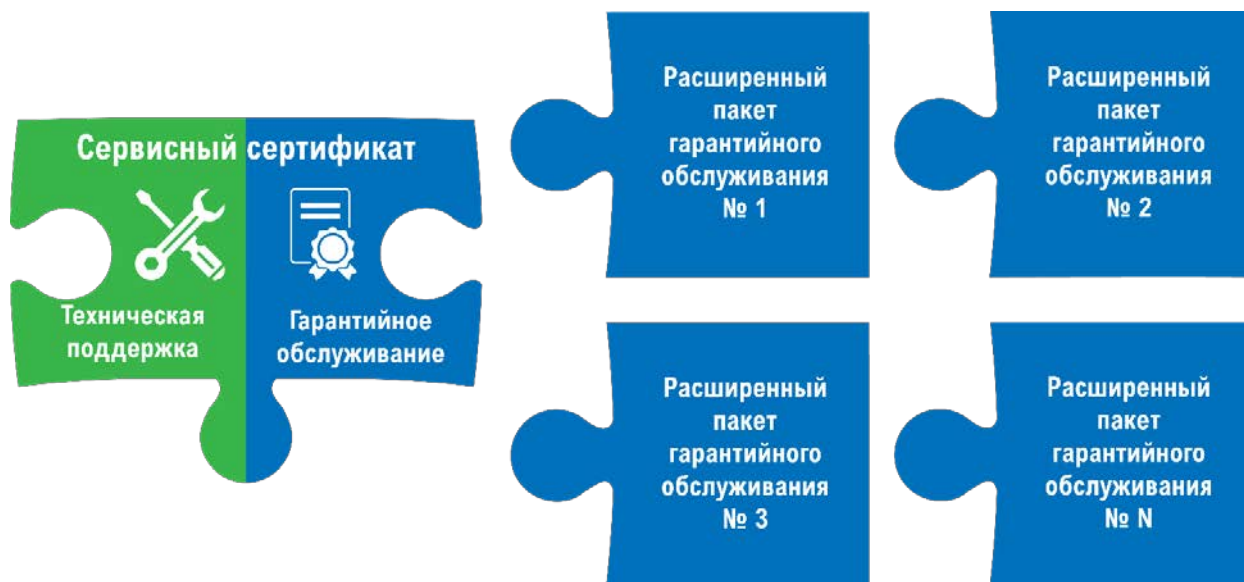


Рис. 2. Доступность расширения сервисов Гарантийного обслуживания

1.4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТОВ

- 1.4.1 Услуга «Техническая поддержка» распространяется на Продукты Производителя в поддерживаемых конфигурациях. Для Основных версий Продуктов предоставляется полная поддержка, включающая в себя техническую поддержку и выпуск исправлений и обновлений, поддержка предыдущих версий может быть ограничена. Пользователям версий, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие

исправления и обновления, а также помощь в переходе на Основную версию.

- 1.4.2 Для некоторых Продуктов Пользователю могут быть доступны дополнительные Сертификаты технической поддержки, расширяющие качество оказываемой услуги.
- 1.4.3 Возможность расширения сервисов Технической поддержки, определяется НумаТех для каждого Продукта в отдельности.
- 1.4.4 Пользователь может выбрать как одно, так и несколько расширений сервисов технической поддержки, каждое из которых обладает всеми свойствами предыдущего, см. Рис. 3.



Рис. 3. Доступность расширения сервисов Технической поддержки

2. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ПОЛИТИКИ СЕРВИСНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

- 2.1 Настоящая политика распространяется на программно-аппаратные комплексы и программное обеспечение производства НумаТех, которые приведены в Таблице 1.

Таблице 1. Продукты НумаТех, входящие в область действия настоящей Политики

Продукт НумаТех	Доступность услуг сервисного сопровождения		Необходимость обеспечения принципа непрерывности сервисного сопровождения
	Техническая поддержка	Техническая гарантия	
Программно-аппаратный комплекс Numa Edge (версия 1.0)	да	да	да
Модуль доверенной загрузки Numa Arce	да	нет	нет

- 2.2 Состав и спецификация пакетов услуг технической поддержки и технической гарантии, а также их доступность для Продуктов НумаТех, указанных в Таблице 1, приведены в Приложении 1 и Приложении 2 к настоящей Политике.
- 2.3 Сервисное сопровождение программного обеспечения Numa BIOS, используемого в составе средств вычислительной техники, производимых Технологическими Партнерами НумаТех, осуществляется Технологическими Партнерами НумаТех в порядке и на условиях, согласованных с НумаТех. Вопросы по качеству сервисного сопровождения программного обеспечения Numa BIOS, используемого в составе средств вычислительной техники, производимых Технологическими Партнерами НумаТех могут направляться на электронную почту info@numatech.ru.

3. СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЯ В СЕРВИСНУЮ СЛУЖБУ НУМАТЕХ

- 3.1 Прием и регистрация обращений Пользователей Продуктов НумаТех, а также обработка заявок, включая взаимодействие со специалистами сервисной службы и предоставление сведений о ходе работы над заявкой, осуществляются посредством Портала сервисной службы (ПСС) НумаТех, доступного по адресу: <https://support.numatech.ru>.
- 3.2 В зависимости от уровня сервисов, доступных Пользователю, обращения Пользователей также могут

приниматься по телефону Сервисной службы НумаТех: (812) 309-06-01, доб. 220.

- 3.3 Пользователь может иметь до пяти учетных записей своих представителей на ПСС. Для регистрации на ПСС Уполномоченный представитель Пользователя Продукта должен опрарвить запрос, содержащий следующую информацию, на адрес электронной почты support@numatech.ru:
- а) ИНН организации – Пользователя продукта;
 - б) ФИО, должность, телефон, адрес электронной почты уполномоченного представителя;
 - в) Наименование Продукта и его серийный (заводской) номер или номер лицензии.

4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 4.1 В общем случае Пользователь Продукта, путем заполнения оконных форм, доступных ему на ПСС, может оставить следующие типы обращений:
- а) Консультация;
 - б) Инцидент / ошибка Продукта;
 - в) Гарантийный случай.

Важно:

1. Если обращение Пользователя содержит несколько проблем, то на каждую проблему должна быть зарегистрирована отдельная Заявка
2. Если проблема касается комплексного использования Продуктов (например, нескольких межсетевых экранов) – в тексте заявки должны быть приведены заводские (серийные) номера или лицензионные ключи всех Продуктов, входящих в область обращения.
3. При направлении повторного обращения, по решенному ранее запросу типа «Инцидент / ошибка Продукта», при регистрации новой заявки Пользователю следует указать номер заявки, закрытой ранее.

- 4.2 Регистрация всех обращений Пользователей на ПСС происходит online. После регистрации обращения Пользователю направляется уведомление об открытии заявки на сервисное обслуживание с ее номером.
- 4.3 Зарегистрированные на ПСС заявки принимаются в отработку, после их предварительного анализа сервисной службой, включающего оценку: правильности классификации пользователем типа обращения («Консультация», «Инцидент / ошибка Продукта», «Гарантийный случай»), полноты предоставленной информации.
- 4.4 Количество одновременно находящихся в работе заявок от Пользователя по одному Продукту зависит от уровня сервисов, доступных Пользователю.
- 4.5 При регистрации обращения типа «Инцидент / ошибка Продукта», Пользователь должен:
- а) указать версию программного обеспечения Продукта;
 - б) привести максимально подробное описание проблемы с приложением необходимых лог-файлов (журналов регистрации событий), скриншотов, фотографий и пр., а также предоставить любые другие сведения, которые по мнению Пользователя, будут способствовать разрешению заявки. Например, предоставить информацию:
 - о действиях, в следствие которых проявляется проблема;
 - об изменениях в инфраструктуре или настройках ПО, выполненных в последнее время.
- 4.5.1 Каждая заявка типа «Инцидент / ошибка Продукта», принятая в обработку, классифицируется по степени критичности следующим образом:
- а) **экстренный инцидент** – инцидент, который приводит к полной неработоспособности или к

существенному ухудшению работоспособности Продукта что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов компании Пользователя.

б) **важный инцидент** – инцидент, который существенно сказывается на функционировании Продукта или ограничивает его применение, что приводит к затруднению функционирования бизнес-процессов компании Пользователя.

в) **стандартный инцидент** – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал Продукта.

4.5.2 Классификация заявки, приведенная в пп. 4.5.1 в сочетании с качеством сервисов, доступных Пользователю на основании Сервисного сертификата, определяет приоритет и порядок ее отработки сервисной службой.

4.6 Обращение пользователя по вопросам гарантийного обслуживания должно содержать:

а) адрес отправки/возврата оборудования;

б) ФИО контактного лица, телефон и e-mail для связи;

в) максимально подробное описание характера неисправности с приложением лог-файлов, скриншотов, фотографий и т.д.

4.7 Пользователю может быть отказано в отработке заявки по следующим причинам:

а) отсутствие Сервисного сертификата (в т.ч. истек его срок действия) или Сертификата возобновления обслуживания;

б) Пользователь требует предоставления услуг, не соответствующих условиям уровня сервиса, доступного ему в соответствии с Сервисным сертификатом или Сертификатом возобновления обслуживания;

в) Пользователем нарушены правила эксплуатации Продукта (включая правила и условия хранения, транспортировки, монтажа, установки и эксплуатации) и (или) условия лицензионного соглашения с конечным пользователем (при наличии), либо Продукт эксплуатируется в конфигурации отличной от поддерживаемой.

5. ОТРАБОТКА ЗАЯВОК

5.1 Пользователь посредством ПСС уведомляется о принятии его заявки в отработку и (справедливо для обращений типа «Инцидент / ошибка Продукта») установленном приоритете отработки.

5.2 Сервисная служба вправе направлять Пользователю запросы о предоставлении дополнительной информации, либо выполнении действий на оборудовании Пользователя, способствующих получению дополнительных сведений по существу заявки, а также запросить копию действующего Сервисного сертификата или Сертификата возобновления обслуживания.

5.3 Работа по заявке Пользователя может быть прекращена, а заявка закрыта Сервисной службой, в следующих случаях:

а) Пользователь уклоняется от предоставления дополнительной информации, необходимой для разрешения заявки, а также не следует в полном объеме рекомендациям Сервисной службы, либо не выполняет их.

б) В ходе работы над заявкой установлено, что эксплуатация Продукта осуществлялась с нарушением установленных Производителем порядка и правил эксплуатации Продукта (Лицензионного соглашения с конечным пользователем, при его наличии), либо установлено, что Продукт эксплуатируется в конфигурации отличной от поддерживаемой.

в) При отсутствии ответов Пользователя на запросы (либо ответы) со стороны Сервисной службы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

5.4 По каждой заявке типа «Инцидент / ошибка Продукта», принятой к отработке, Пользователю, в случае,

когда причина Инцидента связана с Продуктом (не находится на стороне стороннего оборудования или программного обеспечения), предоставляется информация, необходимая для решения Инцидента, а при определении причины как «Ошибка Продукта» - следующая информация:

- а) о наличии версии программного обеспечения Продукта или обновлении Продукта, решающем проблему;
 - б) о планируемых сроках выпуска версии или обновления (релиза Продукта), с помощью которого можно решить данную проблему, а также рекомендации по минимизации последствий проблемы до ее устранения в будущих релизах;
- 5.5 По каждой заявке типа «Консультация» Пользователю предоставляется информация по общим вопросам использования и администрирования Продуктов, при этом Производитель не проводит каких-либо работ, кроме предоставления ответа на Заявку.
- 5.6 По каждой заявке типа «Гарантийное обслуживание» в течение гарантийного срока Производитель безвозмездно устраняет дефекты Продуктов путем их ремонта или замены на аналогичные, в соответствии с условиями Гарантийного обслуживания, приведенными в Разделе 6.

6. УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 6.1 Гарантийное обслуживание производится на территории Производителя в соответствии со спецификацией Пакетов гарантийного обслуживания доступных для Пользователя Продукта, характеристика которых приведена в Приложении 2 к настоящей Политике. Адрес сервисного центра НумаТех (Центра гарантийного обслуживания): 196084, Санкт-Петербург, ул. Цветочная, д. 18 лит. А.
- 6.2 Работы по Гарантийному обслуживанию Продуктов (диагностика, ремонт и проч.) осуществляются с 10:00 до 19:00 по московскому времени в рабочие дни, кроме выходных и праздничных дней, установленных Правительством РФ.
- 6.3 Передача Продукта от Пользователя Производителю, в случае, если в ходе отработки соответствующей заявки установлена такая необходимость, осуществляется по акту приема-передачи с прилагаемым рекламационным Актом (по форме Производителя, которые направляются через ПСС).
- 6.4 Диагностика и ремонтные работы Продукта не производятся в случае несоответствия комплектности оборудования паспорту Изделия.
- 6.5 Основными требованиями к сдаваемому на гарантийное обслуживание Продукту являются:
- а) отсутствие явных или скрытых механических повреждений, вызванных нарушением правил транспортировки, хранения или эксплуатации;
 - б) отсутствие посторонних предметов внутри корпуса, независимо от их природы;
 - в) отсутствие повреждений, вызванных несоответствием государственным стандартам питающих, коммуникационных, кабельных сетей;
 - г) отсутствие повреждений, вызванных установкой компонентов, несоответствующих техническим требованиям производителя;
 - д) отсутствие повреждений, вызванных вмешательством в работу программно-аппаратной части Продукта (перепрошивка Flash-Bios и т.п.);
 - е) Продукт должен иметь заводскую маркировку с ясно различимыми реквизитами (серийный номер, название модели, дата производства);
 - ж) Продукт должен иметь необходимые гарантийные наклейки, предусмотренные Производителем, которые должны быть целыми;
 - з) Продукт не должен иметь посторонних наклеек и надписей Пользователя;
- 6.6 Гарантия не распространяется на Продукты, вышедшие из строя:

- а) по вине Пользователя вследствие нарушения условий транспортировки, установки, эксплуатации и/или хранения Продукта;
- б) по причине несоблюдения технических требований по размещению Продукта, неправильной эксплуатации или применения в целях, не предусмотренных функциональным назначением Продукта;
- в) из-за несоблюдения указаний, приведенных в Инструкции по эксплуатации Продукта (в частности, по причине перегрева Изделия вследствие остановки/снижения производительности вентиляторов охлаждения в результате запыления и загрязнения);
- г) из-за повреждений, возникших в результате воздействия окружающей среды;
- д) в результате наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и др.) или влияния случайных внешних факторов (броски напряжения в электрической сети и пр.);
- е) из-за включения Продукта в сеть с несоответствующим напряжением и частотой тока;
- ж) при наличии механических внешних дефектов Продукта (явные механические повреждения, трещины, сколы на корпусе или внутри Продукта, сломанные антенны и контакты разъемов);
- з) в случае ремонта Продукта или модификации Продукта лицами, не уполномоченными на это Производителем;

6.7 Оборудование на замену (подмену) для Пакетов «Расширенный+» и «Эксклюзив» Производитель отправляет только по факту получения гарантийного письма от Пользователя с подтверждением обязательств по возврату оборудования, предоставленного на замену. При этом, скан-копия гарантийного письма может быть предоставлена через ПСС, либо по факсу, а оригинал передан вместе с Продуктом, направленным Производителю на гарантийное обслуживание.

Важно:

1. *Транзит Продуктов НумаТех в рамках оказания услуг гарантийного обслуживания обеспечивается силами авторизованных НумаТех транспортных компаний.*
2. *Доступность расширенных пакетов гарантийного обслуживания для Пользователя определяется возможностью прибытия курьера транспортной компании к месту эксплуатации оборудования и уточняется на момент приобретения Пользователем соответствующего пакета расширения услуг.*

ПАКЕТЫ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОДУКТОВ НУМАТЕХ

Таблица 1. Спецификация пакетов услуг технической поддержки

Состав услуг/условия оказания услуг	Пакет услуг «Техническая поддержка»		
	Стандартный	Расширенный	Премиум
Время доступности услуги	8*5 (с 10:00 до 18:00 по московскому времени)	10*5 (с 09:00 до 19:00 по московскому времени)	24*7
Количество заявок по продукту, находящихся в обработке	2	4	8
Выделенный инженер	Нет	Нет	Да
Присутствие на площадке пользователя	Нет	Нет	Да, с учетом ограничений*
Экспертный доступ**	Нет	Да	Да
Прием обращений по телефону	Нет	Да	Да
Приём обращений через ПСС	Да	Да	Да
Рекомендации по оптимизации и развитию инфраструктуры Пользователя с использованием Продуктов	Нет	Нет	Да
Консультирование по установке и использованию Продукта	Да (не более 1-го раза в неделю)	Да (не более 3-х раз в неделю)	Да (не более 7-ми раз в неделю)
Информирование о доступных обновлениях Продукта по запросу	Да	Да	Да
Доступ к пакетам обновлений Продукта	Да	Да	Да
Доступ к базе знаний	Да	Да	Да
Прием предложений по улучшению Продукта***	Да	Да	Да
Реализация запросов на новые функции в приоритетном порядке	Нет	Нет	Да
Ранний доступ к новым версиям программного и аппаратного обеспечения, а также новым продуктам	Нет	Да	Да
Срок действия	В зависимости от срока действия Сервисного сертификата	В зависимости от срока действия Сервисного сертификата с пакетом поддержки уровня «Расширенный», (приобретается дополнительно)	В зависимости от срока действия Сервисного сертификата с пакетом поддержки уровня «Премиум», (приобретается дополнительно)

* - Выезды по месту эксплуатации изделия только в г. Москве или в Московской области в радиусе до 20 км от МКАД или в г. Санкт-Петербурге или Ленинградской области в радиусе до 20 км от КАД.

** - К работе над заявками, классифицированными как «экстренный инцидент», подключаются инженеры-эксперты отдела интеграции НумаТех.

*** - Осуществляется в рамках обработки заявок типа «Консультация».

Таблица 2. Нормативы реакции на обращение Пользователей

Степень критичности инцидента	Пакет услуг «Техническая поддержка»		
	Стандартный	Расширенный	Премиум
Экстренный	Время передачи в работу ≤ 2 часов	Время передачи в работу ≤ 1,5 часов.	Время передачи в работу ≤ 1 часа.
Важный	Время передачи в работу ≤ 4 часов	Время передачи в работу ≤ 3 часов.	Время передачи в работу ≤ 2 часов.
Стандартный	Время передачи в работу ≤ 8 часов	Время передачи в работу ≤ 5 часов	Время передачи в работу ≤ 4 часов

Примечание: Регистрация всех обращений Пользователей на ПСС происходит online. После регистрации обращения Пользователю направляется уведомление об открытии заявки с ее номером.

Таблица 3. Доступность пакетов услуг для Продуктов НумаТех

Продукт НумаТех	Доступность пакета услуг «Техническая поддержка» для Продукта		
	Стандартный	Расширенный	Премиум
Программно-аппаратный комплекс Numa Edge (версия 1.0)*	да	да	да
Модуль доверенной загрузки Numa Arce	да	нет	нет

* - со всеми типами программного обеспечения

Важно:

Сопровождение Продуктов НумаТех может осуществляться в соответствии с эксклюзивным сервисным контрактом, разработанным с учетом потребностей пользователя.

ПАКЕТЫ УСЛУГ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОДУКТОВ НУМАТЕХ

Таблица 1 – Спецификация Пакетов гарантийного обслуживания

Стандартный (входит в состав Сервисного сертификата и Сертификата возобновления обслуживания)		
<p>Производитель принимает запросы на гарантийное обслуживание Изделий от конечных Пользователей. Пользователь, которому необходимы услуги гарантийного обслуживания, может обращаться напрямую к Производителю посредством отправки официального или электронного письма, а также оставив заявку через ПСС. Доставка оборудования в центр гарантийного обслуживания для ремонта осуществляется за счет Пользователя, а возврат Пользователю после ремонта – за счет Производителя.</p>		
Расширенный (приобретается дополнительно)		
<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Стандартный», а также: Пользователь, которому необходимы услуги гарантийного обслуживания, может обращаться напрямую к Производителю по телефону горячей линии. Доставка и возврат оборудования в сервисный центр для ремонта осуществляется за счет Производителя.</p>		
Расширенный+ (приобретается дополнительно)	Премиум (приобретается дополнительно)	Эксклюзив (приобретается дополнительно)
<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», а также: На период выполнения гарантийных работ в рамках данного пакета гарантийного обслуживания возможно предоставление Пользователю подменного оборудования с аналогичными характеристиками, при условии предоставления Пользователем Производителю гарантийного письма на возврат подменного оборудования.</p>	<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», а также: Пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта Изделий.</p>	<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», а также: На период выполнения гарантийных работ в рамках данного пакета гарантийного обслуживания возможно предоставление Пользователю подменного оборудования с аналогичными характеристиками, при условии предоставления Пользователем Производителю гарантийного письма на возврат подменного оборудования, при этом Пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта Изделий.</p>

Таблица 2 – Спецификация сервисов Пакетов гарантийного обслуживания

Доступные сервисы	Пакет обслуживания				
	Стандартный	Расширенный	Расширенный+	Премиум	Эксклюзив
Регистрация гарантийных случаев					
Приём обращений через ПСС / e-mail	да	да	да	да	да
Прием обращений по телефону горячей линии	нет	да	да	да	да
Доставка оборудования					
Доставка оборудования до Центра гарантийного	нет	да	да	да	да

Доступные сервисы	Пакет обслуживания				
	Стандартный	Расширенный	Расширенный+	Премиум	Эксклюзив
обслуживания за счет Производителя					
Отправка оборудования из Центра гарантийного обслуживания за счет Производителя	да	да	да	да	да
Срок ремонта (от прибытия в Центр гарантийного обслуживания до отправки Пользователю)					
До 45 календарных дней	да	да	да	нет	нет
До 10 календарных дней	нет	нет	нет	да	да
Подменное оборудование					
Предоставление подменного оборудования на время ремонта*	нет	нет	да	нет	да

* - отправка подменного оборудования Пользователю осуществляется в течение одного рабочего дня, следующего за днем получения Производителем гарантийного письма от Пользователя (оригинал письма передается вместе с Продуктом, скан-копия – через ПСС), при условии, что гарантийное письмо получено до 12:00 по московскому времени, в противном случае – в течение двух рабочих дней от даты получения гарантийного письма.

Таблица 3. Доступность пакетов услуг гарантийного обслуживания для Продуктов НумаТех

Наименование продуктов	Пакет обслуживания				
	Стандартный	Расширенный	Расширенный+	Премиум	Эксклюзив
Программно-аппаратный комплекс Numa Edge (версия 1.0)	да	да	да	да	да

Важно:

Сопровождение Продуктов НумаТех может осуществляться в соответствии с эксклюзивным сервисным контрактом, разработанным с учетом потребностей пользователя.