

Варианты (пакеты) ТО. Перечень услуг

Наименование услуг	Наименование пакета услуг				
	Полный	Расширенный	Базовый	Удалённый	Индивидуальный
1	2	3	4	5	6
Ежедневный удаленный мониторинг работоспособности оборудования	ДА	ДА	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	по требованию
Анализ ошибок. Разработка рекомендаций по исправлению возникших неисправностей в работе оборудования	ДА	ДА	ДА	ДА	по требованию
Перепрограммирование и изменение конфигурации оборудования или ПО подлежащего техническому обслуживанию в рамках имеющихся Примечание: Работы не включают разработку любого вспомогательного ПО, а также работы по инсталляции и обслуживанию другого оборудования, которое не входит в договор ТО.	ДА	ДА	ДА	ДА	по требованию
Экстренный выезд специалиста (-ов) в случае аварийной ситуации	ДА	ДА	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	по требованию
Работа при аварийной ситуации, сбое в работе оборудования или ПО	ДА	ДА	ДА	ДА	по требованию
Предоставление во временное пользование исправного оборудования в случае наличия его на складе взамен вышедшего из	ДА	ДА	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	по требованию

Замена неисправного оборудования за счёт исполнителя	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	по требованию
Консультации. Информирование о новых продуктах и бюллетенях. Консультирование специалистов заказчика для объяснения принципов работы оборудования. Экспертная оценка функционирования оборудования, консультирование специалистов заказчика о возможности внедрения новых сервисов для повышения качественных показателей оборудования.	ДА	ДА	ДА	ДА	по требованию
Обучение специалистов заказчика с инструктором в специализированном классе.	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	по требованию
Лабораторное моделирование (при наличии требуемого оборудования).	ДА	ДА	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	по требованию
Количество обращений (заявок).	неограниченно	неограниченно	неограниченно	неограниченно	по требованию

Доступность технического обслуживания.	9:30–18:30 MSK в рабочие дни (все типы заявок) 24x7x365 заявки "СРОЧНАЯ", "ВЫСОКАЯ")	9:30–18:30 MSK в рабочие дни (все типы обращений) 24x7x365 По отдельным тарифам. (заявки "СРОЧНАЯ", "ВЫСОКАЯ")	9:30–18:30 MSK в рабочие дни (все типы обращений) 24x7x365 По отдельным тарифам. (заявки "СРОЧНАЯ", "ВЫСОКАЯ")	9:30–18:30 MSK в рабочие дни (все типы обращений) 24x7x365 По отдельным тарифам. (заявки "СРОЧНАЯ", "ВЫСОКАЯ")	по требованию
Варианты отправки обращений (заявок).	Web, email, телефон	Web, email, телефон	Web, email, телефон	Web, email, телефон	по требованию
Варианты проведения работ по ТО:					
удалённо	ДА	ДА	ДА	ДА	по требованию
с выездом на объект	ДА	ДА	ДА	НЕТ По отдельным тарифам	по требованию
в лаборатории исполнителя	ДА	ДА	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	по требованию
в лабораториях исполнителя и производителя оборудования или ПО	ДА	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	НЕТ По отдельным тарифам	по требованию
Предоставление и установка новых обновлений для оборудования или ПО в рамках приобретенных версий	ДА	ДА	ДА	ДА (в случае возможности удалённой установки)	по требованию

<p>Модернизация аппаратного обеспечения оборудования (замена устаревшего оборудования). <i>Примечание: Как правило, модернизация аппаратного обеспечения оборудования требует модернизации ПО</i></p>	<p>НЕТ По отдельным тарифам</p>	<p>НЕТ По отдельным тарифам</p>	<p>НЕТ По отдельным тарифам</p>	<p>НЕТ По отдельным тарифам</p>	<p>по требованию</p>
<p>Модернизация ПО. (повышение версии). <i>Примечание: Обычно с новой версией ПО требуются новые лицензии. Как правило, такие лицензии предоставляются на платной основе.</i></p>	<p>НЕТ По отдельным тарифам</p>	<p>НЕТ По отдельным тарифам</p>	<p>НЕТ По отдельным тарифам</p>	<p>НЕТ По отдельным тарифам</p>	<p>по требованию</p>
<p>Доступность типов обращений (заявок) по классификации.</p>	<p>СРОЧНАЯ, ВЫСОКАЯ, СРЕДНЯЯ, НИЗКАЯ</p>	<p>СРОЧНАЯ, ВЫСОКАЯ, СРЕДНЯЯ, НИЗКАЯ</p>	<p>СРОЧНАЯ, ВЫСОКАЯ, СРЕДНЯЯ, НИЗКАЯ</p>	<p>СРОЧНАЯ, ВЫСОКАЯ, СРЕДНЯЯ, НИЗКАЯ</p>	<p>по требованию</p>

Стоимость пакетов услуг договорная

Классификация обращений (заявок) по важности

СРОЧНАЯ	ВЫСОКАЯ	СРЕДНЯЯ	НИЗКАЯ
1	2	3	4
<p>Утрата всех функций оборудования или ПО.</p>	<p>Утрата части функций оборудования или ПО существенно влияющих на бизнес-процессы в компании или филиале.</p>	<p>Утрата части функций оборудования или ПО не значительно влияющих на бизнес-процессы компании или филиала.</p>	<p>Внесение плановых изменений в оборудование или ПО. Проведение регламентных работ или консультаций.</p>
<p>Оборудование или ПО не работает в рамках всей компании или филиала. Рабочие бизнес-процессы приостановлены или продолжаются с использованием стороннего оборудования.</p>	<p>Основные функции оборудования или ПО не работают. В компании или филиале рабочие бизнес-процессы продолжаются с использованием оборудования или ПО, но с ограниченным функционалом или циклическими сбоями повторяющимися 1 раз и более в рабочий день.</p>	<p>Ошибки в работе оборудования не влияющие на рабочие бизнес-процессы компании, но снижающие качество оборудования или ПО.</p>	<p>Плановое перепрограммирование функций оборудования или ПО.</p>
<p>Обращение если заявка с уровнем "ВЫСОКАЯ" не выполнена в установленные сроки. (Повышение уровня важности).</p>	<p>Эстренное перепрограммирование функций оборудования или ПО для обеспечения работы высшего руководства компании (только для ТОП менеджеров). Работа по таким обращениям осуществляется в режиме 5x8</p>	<p>Временное устранение проблем с уровнем обращений "СРОЧНАЯ" или "ВЫСОКАЯ" с использованием обходных решений. (Понижение уровня важности обращения).</p>	<p>Регламентные работы. Мониторинг работы оборудования или ПО.</p>
	<p>Неисправность системных плат</p>	<p>Неисправность абонентских плат</p>	<p>Консультации.</p>

	<p>Обращение если заявка с уровнем "СРЕДНЯЯ" не выполнена в установленные сроки. (Повышение уровня важности).</p>	<p>Неисправность плат и функций соединительных линий</p> <p>Неисправность системных сервисных услуг</p> <p>Неисправность пользовательских сервисных услуг</p> <p>Обращение если заявка с уровнем "НИЗКАЯ" не выполнена в установленные сроки. (Повышение уровня важности).</p>	
--	---	--	--

Уровни сервиса ТО

Важность обращения (заявки)	Время реакции	Начало работ после приёма обращения (заявки)	Активность работы по обращению (заявке)	Ожидаемое время окончания работы по обращению	Методы решения вопросов по обращениям
1	2	3	4	5	6
СРОЧНАЯ в режиме 24x7x365	до 15-30 мин	30 мин	Непрерывно до достижения успеха	до 8-ми часов*	Замена оборудования или его части, установка патча/сервисного пакета, изменение логики работы оборудования.
СРОЧНАЯ в режиме 5x8 (только рабочие дни)	до 15-30 мин в рабочее время	30 мин в рабочее время	До достижения успеха, но только в рабочие часы	до 8-ми рабочих часов*	Замена оборудования или его части, установка патча/сервисного пакета, изменение логики работы оборудования.
ВЫСОКАЯ в режиме 24x7x365	до 15-30 мин	30 мин	Непрерывно до достижения успеха	до 16-ти часов*	Замена оборудования или его части, установка патча/сервисного пакета, изменение логики работы оборудования.
ВЫСОКАЯ в режиме 5x8 (только рабочие дни)	до 15-30 мин в рабочее время	30 мин в рабочее время	До достижения успеха, но только в рабочие часы	до 16-ти рабочих часов*	Замена оборудования или его чаасти, установка патча/сервисного пакета, изменение логики работы оборудования.

СРЕДНЯЯ	до 15-30 мин в рабочее время	60 мин в рабочее время	Работа ведётся только в рабочие часы	до 24-х рабочих часов*	Замена оборудования или его части, установка патча/сервисного пакета, изменение логики работы оборудования.
НИЗКАЯ	до 60 мин в рабочее время	120 мин в рабочее время	Работа ведётся только в рабочие часы	до 36-ти рабочих часов	как необходимо

* За исключением отсутствия требуемых патчей/сервисных пакетов, когда требуется подключать к работам разработчиков ПО.