

# Стандарт услуги

## РАСШИРЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА

Сервисный пакет «Сервисный удаленный - Оптимальный»

версия 1.1.

### 1. Общие положения

Помимо стандартной гарантийной поддержки своего оборудования, компания Т-КОМ для наиболее полного удовлетворения потребностей своих клиентов разрабатывает и внедряет пакеты сервисов расширенной поддержки оборудования.

Данный стандарт «Сервисный пакет «Удаленный-Оптимальный» фиксирует содержание услуг пакета, их параметры качества и условия предоставления.

Сервисный пакет «Удаленный-Оптимальный» расширенной сервисной поддержки оборудования Т-КОМ предназначен для клиентов компании, которым важна расширенная сервисная поддержка бюджетного уровня, без жестких требований к доставке оборудования ЗИП.

### 2. Словарь терминов

**Оборудование** – единица оборудования, приобретенного и/или произведенного компанией Т-КОМ. В рамках данного документа – оборудование, на которое клиент приобрел услуги расширенного сервисного пакета.

**Клиент** – юридическое лицо или его представитель, которое приобрело Оборудование.

**Услуга** - способ предоставления ценности клиентам через содействие им в получении конечных результатов, которых клиенты хотят достичь без владения специфическими затратами и рисками. В рамках данного документа – в сфере поддержания работоспособности оборудования.

**Пакет услуг** - две или более услуг, объединенных для удовлетворения определённого типа потребностей заказчиков или поддержки определённых бизнес-результатов. Пакет услуг может состоять из комбинации основных, дополняющих и улучшающих услуг. Пакет услуг предоставляет определённый уровень полезности и гарантии. Клиентам может быть предложен выбор уровня полезности и гарантии в рамках одной или нескольких опций предоставления услуг.

Параметр качества услуги - измеренные и опубликованные достигнутые значения по отношению к одному или нескольким целевым (контрольным) показателям качества услуги.

Проблема (инцидент) – незапланированное прерывание или снижение качества работы оборудования.

Приоритет проблемы - категория обращения клиента по проблеме, используемая для определения относительной важности проблемы.

Целевое (контрольное) значение показателя качества услуги – значение показателя качества услуги, которое гарантируется Т-КОМ при оказании услуг соответствующего сервисного пакета и при соответствующем приоритете проблемы.

Система Service desk – информационная система Т-КОМ по учету и обработке заявок на сервисное обслуживание клиентов. В системе регистрируются все обращения клиентов, а также история обработки заявок.

### **3. Состав услуг и предназначение сервисного пакета**

В стандартный состав услуг сервисного пакета «Оптимальный» входят:

- 3.1. Информационная поддержка (сайт).
- 3.2. Скачивание стандартных обновлений ПО.
- 3.3. Техническая поддержка.
- 3.4. Удаленная инженерная поддержка.
- 3.5. Отправка оборудования ЗИП клиенту в течение следующего рабочего дня с центрального склада компании.

### **4. Содержание услуг сервисного пакета**

- 4.1. Информационная поддержка (сайт).  
Доступность услуги – 24x7. Услуга предоставляется Т-КОМ в круглосуточном режиме посредством справочных материалов, размещенных на сайте компании. Благодаря этому сервису клиент может получить информацию по продуктовой линейке Т-КОМ и другую справочную информацию, заявить о неисправности оборудования, оставить жалобы и предложения.
- 4.2. Скачивание стандартных обновлений ПО.  
Доступность услуги – 24x7. Услуга предоставляется Т-КОМ в круглосуточном режиме посредством файлов ПО оборудования, размещенных на сайте компании. Благодаря этому сервису клиент может в круглосуточном режиме получить стандартные версии ПО оборудования.
- 4.3. Техническая поддержка.

Доступность услуги – 24x7. Услуга предоставляется Т-КОМ в круглосуточном режиме посредством круглосуточной горячей линии технической поддержки (email и телефон). Благодаря этому сервису клиент может получить расширенные консультации по продуктовой линейке, а также консультации по диагностике стандартных неисправностей оборудования.

Основное предназначение услуги технической поддержки - оказание общих технических консультаций по характеристикам, особенностям функционирования и общим настройкам оборудования. Следует понимать, что консультации, предполагающие глубокое знание особенностей конфигурации сети клиента могут не входить в данную услугу.

Выездная работа по диагностике и конфигурированию оборудования специалистами стандартной технической поддержки не проводится - этот вид работ проводится при заключении соответствующих сервисных контрактов расширенной сервисной поддержки.

#### 4.4. Удаленная инженерная поддержка.

Доступность услуги – 24x7. Услуга предоставляется Т-КОМ в круглосуточном режиме посредством круглосуточной линии инженерной поддержки (email и телефон). Благодаря этому сервису клиент может получить консультации по диагностике сложных неисправностей оборудования.

Основное предназначение услуги удаленной инженерной поддержки – оказание глубоких технических консультаций по характеристикам, особенностям функционирования и настройки оборудования. Следует понимать, что консультации, предполагающие глубокое знание особенностей конфигурации сети клиента могут не входить в данную услугу.

Выездная работа по диагностике и конфигурированию оборудования клиента «на месте» специалистами удаленной инженерной поддержки не проводится - этот вид работ проводится при заключении соответствующих сервисных контрактов расширенной сервисной поддержки.

По этой услуге существуют дополнительные условия предоставления, описанные в главе 6 настоящего Стандарта.

#### 4.5. Отправка оборудования ЗИП клиенту в течение следующего рабочего дня с центрального склада компании.

Доступность услуги – в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (время московское).  
Услуга предоставляется Т-КОМ посредством приема заявок линией

технической поддержки (email и телефон). Решение об отправке принимается после проведения сотрудниками технической поддержки типовой диагностики неисправного оборудования. Отправка осуществляется с центрального склада Т-КОМ (г. Москва) в течение следующего рабочего дня по адресу клиента (оборудование отправляется ровно в том количестве, по которому открыта заявка). В качестве замены может предоставляться оборудование этой же модели или равнозначное ему (оборудование другой модели, не уступающее заменяемому по производительности и/или функционалу). Доставка производится силами транспортной компании – в стандартные сроки доставки по стандартному тарифу до соответствующего региона (сроки могут зависеть от условий доставки, предоставляемых транспортной компанией.). Право собственности на новую замененную единицу оборудования принадлежит клиенту (после подписания акта приема-передачи), право собственности на неисправную заменяемую деталь принадлежит Т-КОМ (после подписания акта приема-передачи).

Благодаря этому сервису клиент может получить замену неисправного оборудования. Выездная работа по диагностике и конфигурированию оборудования клиента «на месте» по данной услуге не проводится - этот вид работ проводится при заключении соответствующих сервисных контрактов расширенной сервисной поддержки.

По этой услуге существуют дополнительные условия предоставления, описанные в главе 6 настоящего Стандарта.

## **5. Целевые показатели качества услуг**

### **5.1. Приоритеты проблем клиента.**

Приоритеты проблем с оборудованием определяются следующим образом:

- Приоритет 1 - критическая для работы сети и бизнеса клиента проблема.
- Приоритет 2 - проблемы, оказывающие существенное влияние на работу сети или бизнеса клиента. Неисправность, которая может потенциально привести к прерыванию бизнеса клиента. Оборудование частично неработоспособно, но может использоваться, возможно выполнение ограниченного набора функций.
- Приоритет 3 - неисправности, имеющие ограниченное влияние на работу сети или бизнес клиента. Оборудование может использоваться, но его функциональность ограничена. Ситуация не критична и существенно не сказывается на бизнесе клиента.

– Приоритет 4 – Все остальные информационные запросы, касающиеся технологий или решений, консультации по функциям оборудования, техническим характеристикам, вопросам эксплуатации и конфигурирования и проч.

#### 5.2. Время реакции.

Время реакции – это время с момента, когда сотрудник Т-КОМ принимает запрос на обслуживание, до момента, когда сотрудник впервые свяжется с клиентом, или до первой смены статуса заявки, или до начала проведения диагностики.

Целевое (контрольное) значение времени реакции составляет:

- для проблем Приоритета 1 - 30 минут;
- для проблем Приоритета 2 - 60 минут;
- для проблем Приоритета 3 - 2 часа;
- для проблем Приоритета 4 - в пределах следующего рабочего дня.

В контрольное время реакции не входят интервалы времени, в течение которых средства связи со стороны клиента не могли принять ответ оператора.

#### 5.3. Время решения.

Время решения – это время с момента, когда сотрудник Т-КОМ принимает запрос на обслуживание, до момента, когда проблема решена и клиент подтвердил это. Данный параметр применим только к услуге «Удаленная инженерная поддержка».

Целевое (контрольное) значение времени восстановления составляет:

- для проблем Приоритета 1 - 8 часов;
- для проблем Приоритета 2 - 16 часов;
- для проблем Приоритета 3 – 24 часа;
- для проблем Приоритета 4 – три рабочих дня.

В контрольное время решения проблемы не входят интервалы времени, в течение которых клиент решал проблемы с доступом, восстановления электропитания, пароля, организацией консольного доступа и прочие вопросы обеспечения условий оказания данной услуги.

В контрольное время решения проблемы также не входит интервал времени, в течение которого производится доставка подменного ЗИП оборудования по услуге «Отправка оборудования ЗИП клиенту». При необходимости сокращения времени доставки ЗИП, необходимо приобрести сервисный план с услугой ускоренной доставки.

## **6. Технология реализации Услуг**

6.1. Документирование и маршрутизация поступающих от клиентов заявок на сервисные услуги осуществляется сотрудниками Т-КОМ с помощью системы

Service Desk. При этом регистрируются время и характер обращения, а также контактное лицо. Далее, в зависимости от характера и приоритета проблемы, осуществляется маршрутизация заявки.

6.2. Жизненный цикл заявки на обслуживание в системе Service Desk состоит из следующих статусов:

- «открыта» - проблема существует и пока не решена. Решение проблемы находится в зоне ответственности Т-КОМ.
- «приостановлена» - проблема существует, но ее решение не зависит от Т-КОМ (клиент не может обеспечить удаленный доступ к оборудованию, не может предоставить необходимую информацию, необходима замена оборудования, решение проблемы не находится в зоне ответственности Т-КОМ и проч.).
- «решена» - проблема решена.

Изменение статуса заявки возможно только после согласования клиента, при этом отказ клиента от закрытия заявки или от ее приостановки (в случае существования фактических причин на это) должен быть обоснован.

6.3. Удаленная инженерная поддержка может быть реализована следующим образом:

- При запросе клиента для проведения диагностики оборудования, инженер Т-КОМ производит сеанс удаленного консольного подключения к требуемой единице оборудования. При этом техническая организация удаленного консольного доступа лежит на клиенте – либо штатными средствами системы out-of-band управления, в случае ее наличия, либо другими возможными тех.средствами.
- В случае отсутствия технической возможности реализации удаленного консольного доступа, услуга удаленной технической поддержки предоставляется путем телефонной консультации.
- Реализация клиентом вышеописанных организационно-технических мер может оказывать влияние на контрольное время решения проблемы, как это описано в п.5 настоящего документа.

6.4. Отправка оборудования клиенту в рамках сервисного пакета «Оптимальный» реализуется следующим образом:

- Т-КОМ обязуется за свой счет обеспечить отправку исправного Оборудования не позднее следующего рабочего дня с даты подтверждения необходимости замены. Отправка производится с центрального склада Т-КОМ после подтверждения инженером Т-КОМ необходимости такой замены.
- Перед отправкой оборудования Т-КОМ запрашивает готовность клиента к его приему, а также уточняет контактное лицо и адрес получения. В

случае, если данная информация клиентом не предоставляется, дата отправки может быть изменена.

- Клиент обязан не позднее пяти рабочих дней с момента получения исправного оборудования произвести отправку неисправного оборудования в адрес центрального склада Т-КОМ. Отправка производится за счет Т-КОМ в адрес центрального склада компании в упаковке изделия, гарантирующей его сохранность при перевозке. (Реквизиты для отправки - 115409 г.Москва, Каширское шоссе, 49, контактное лицо – Ананьев Евгений Юрьевич, тел. (495) 988-82-82, доб. 7264). В случае невыполнения этого обязательства Т-КОМ имеет право выставить счет на оплату стоимости невозвращенного оборудования.

## **7. Общие условия предоставления Услуг**

7.1. Т-КОМ не несет ответственности за совместимость Программного Обеспечения, поставляемого в комплекте с устройством, с любыми аппаратными или программными средствами, поставляемыми другими производителями, если иное не оговорено в прилагаемой к изделию Документации.

7.2. Ни при каких обстоятельствах Т-КОМ не несет ответственности за любые убытки, включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, последовательные или косвенные убытки, возникшие вследствие некорректных действий по инсталляции, сопровождению, эксплуатации, либо связанные с производительностью, выходом из строя или временной неработоспособностью устройства. Максимальная сумма компенсации за непредоставление сервисных услуг и/или неработоспособности оборудования при любых обстоятельствах не может превысить стоимости самих сервисных услуг данной единицы оборудования. Т-КОМ не предоставляет каких-либо явных или неявных технических, коммерческих или других гарантий, не указанных в данном документе.

7.3. Действие сервисного пакета распространяется на все оборудование, на которое владелец купил соответствующий пакет расширенного сервиса. При его оформлении фиксируется серийный номер единицы оборудования, на который он приобретает. При обращении владельца оборудования за оказанием услуг расширенного сервиса, этот серийный номер необходимо сообщить оператору техподдержки.

- 7.4. Действие сервисного пакета не распространяется на следующие случаи:
- невозможность оказания услуг удаленной инженерной поддержки по причине отключения электроэнергии,

- замена неисправного оборудования, вышедшего из строя при форс-мажорных обстоятельствах (военные действия, пожар, скачки напряжения, удар молнии, наводнения и проч.),
- замена неисправного оборудования при повреждениях в результате нарушений условий эксплуатации.

7.5. Т-КОМ несет ответственность за соблюдение параметров качества предоставляемых услуг только в пределах соблюдения клиентом условий предоставления услуг, оговоренных в данном документе.

7.6. Т-КОМ не несет ответственности за резервное копирование и сохранность информации по настройкам, паролям и прочей технической информации, содержащейся на обслуживаемом и/или заменяемом оборудовании.

7.7. В рамках проведения необходимой диагностики работоспособности оборудования, Т-КОМ или его партнер может получить от клиента информацию о построении его локальных сетей и проч., при этом эта информация будет использована только для непосредственной диагностики в рамках решения данной конкретной открытой проблемы. Эта информация, возможно, будет содержать конфиденциальные данные или личные данные, при этом, предоставляя ее сотруднику Т-КОМ или его партнера, клиент гарантирует, что Т-КОМ или его партнер использует данную информацию в строгом соответствии с действующим законодательством РФ.

## **8. Безопасность предоставления услуг**

8.1. Для повышения безопасности предоставления сервисных услуг, при продаже нового сервисного контракта на каждую единицу оборудования клиентом указывается следующая обязательная справочная информация, подлежащая регистрации в системе Service desk –

- серийный номер сервисного контракта,
- серийный номер и модель оборудования,
- адрес установки оборудования,
- контактное лицо клиента – административные вопросы,
- контактное лицо клиента – технические вопросы,
- контактное лицо клиента, ответственное за приемку груза.

8.2. При приеме запросов на открытие или изменение статуса заявок на сервисное обслуживание Т-КОМ, оператором технической поддержки в обязательном порядке сверяются серийные номера и личность обратившегося клиента.



## 9. Контакты

Контакты технической поддержки Т-КОМ –

Тел. (985) 297-00-34,

Email - [support@t-kom.ru](mailto:support@t-kom.ru)

[www.t-kom.ru](http://www.t-kom.ru)

Адреса сервисных центров:

г. Москва, Графский пер. 14/1, +7 (495) 744-0099,

г. Екатеринбург, ул. Чкалова, 8, этаж 6, +7 (343) 287-5875,

г. Красноярск, ул. Высотная – 4, оф.412, +7 (391) 2-913-249,

г. Ярославль, пр. Ленина, 44, 4 этаж, офис 408, +7 (4852) 73-8052,

г. Санкт-Петербург, ул. Кропоткина, 1, офис 7, 8, +7 (812) 995-54-56,

г. Новосибирск, ул. Плеханова, 27/1, офис 604, +7 (383) 355-4151,

г. Самара, ул. Советской Армии 180, стр.1, офис 505, +7 (846) 200-11-50,

г. Калининград, ул. Лёни Голикова, 22, +7 (4012) 355-285,

г. Кемерово, пр-т Кузнецкий, 17, каб. 514, +7 (3842) 45-20-68,

г. Пермь, ул. Ким, 77, офис 216, +7 (342) 265-82-21,

г. Уфа, ул. Революционная 96/4, офис 405, +7 (347) 286-56-03,

г. Ростов-на-Дону, ул. Б.Садовая, 150, офис 811, +7 (863) 263-30-17,

г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, 166 А, 3 эт, офис 2, +7 (4212) 910-717.