

Регламент оказания услуг технической поддержки ООО «Марвел Дистрибуция»

по продуктам Juniper Networks

Данный документ является руководством по услугам технической поддержки, оказываемым ООО «Марвел Дистрибуция» (далее – Исполнитель) в рамках договора на предоставление услуг технической поддержки или договора на поставку электронных ключей активации технической поддержки (далее - Договор).

1. Общие положения

- 1.1. Под Системой в настоящем Регламенте понимается Оборудование и Программное обеспечение (ПО) Заказчика, перечисленное в соответствующих приложениях к Договору.
- 1.2. Пакет услуг по Технической поддержке включает в себя следующие виды услуг:
 - Ремонт или замена неисправного Оборудования (далее Ремонт/Замена);
 - Удаленная техническая поддержка;
 - Предоставление обновлений ПО;
 - Предоставление Партнеру и Заказчику прав расширенного доступа (при наличии технической возможности) к онлайн системе Исполнителя и онлайн системе Производителя (далее Доступ к онлайн ресурсам)
- 1.3. Исполнитель обязуется оказать услуги по Технической поддержке Оборудования в соответствии с условиями Договора и по процедурам, обозначенным в данном Регламенте. На момент начала технической поддержки Системы по Договору соответствующее Оборудование должно быть в исправном состоянии. Исполнитель имеет право провести за свой счет (или за счет Партнера) проверку исправности Оборудования, включаемого в Договор.
- 1.4. Исполнитель не несет ответственности за качество и сроки оказания услуг по Технической поддержке Оборудования, для которого Заказчиком или Партнером не были предоставлены серийные номера, либо предоставлены с ошибкой, кроме следующих случаев:
 - Серийный номер не предусмотрен производителем;
 - По причине аварийной ситуации оперативно сообщить серийный номер невозможно. В этом случае Заказчик или Партнер обязуется предоставить серийные номера при первой же возможности.

2. Описание услуг технической поддержки

2.1. Заказчик может выбрать из нескольких вариантов сервисных пакетов технической поддержки Juniper Networks: PAR-SUP, PAR-RTF, PAR-AR5, PAR-ND, PAR-SD. Список услуг, включенных в каждый сервисный пакет, приведен в таблице 1.

Таблица 1. Сервисные пакеты

Услуги	PAR-SUP	PAR-RTF	PAR-AR5	PAR-ND	PAR-SD
Удаленная техническая поддержка	√	√	√	√	√
Предоставление обновлений ПО	√	√	√	√	√
Доступ к онлайн ресурсам	√	√	√	√	√
Ремонт Return-to-Factory		√			
Замена AR5			√		
Замена Next Day ¹				√	
Замена Same Day ¹					√

¹Услуга доступна для отдельных объектов на территории России, Украины и Казахстана. Проверить доступность для конкретного адреса можно по ссылке <https://serviceavailability.juniper.net/serviceavailability/>

2.2. Ремонт/Замена

2.2.1. Услуга Ремонт/Замена обеспечивает ремонт или замену неисправного элемента Оборудования, включенного в Договор. В зависимости от местоположения объекта заказчика, доступны следующие типы Ремонт/Замены: Ремонт Return-to-Factory, Замена AR5, Замена Next Day, Замена Same Day.

2.2.2. Ремонт Return-to-Factory

Исполнитель обязуется заменить или отремонтировать неисправный элемент Оборудования согласно открытому Разрешению на возврат (далее – RMA) и отправить замененный или отремонтированный элемент Оборудования, соответственно, на согласованный адрес в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения неисправного элемента Оборудования в указанной точке возврата. Отремонтированный или замененный элемент Оборудования отгружается с центрального склада Производителя в Европе/США. Поставка в Россию, Украину и Казахстан осуществляется на условиях DDP, в остальные страны СНГ – на условиях DAP.

2.2.3. Замена AR5

Исполнитель обязуется отгрузить замену элемента Оборудования на согласованный адрес, не дожидаясь возврата неисправного элемента Оборудования, в течение 5 (пяти) рабочих дней, если RMA создано до 15:00 (по местному времени Исполнителя) в рабочие часы Исполнителя. Если RMA создано после 15:00, то Исполнитель отгрузит замену в течение 5 (пяти) рабочих дней, считая со следующего рабочего дня. Замененный элемент Оборудования отгружается с центрального склада Производителя в Европе/США. Поставка в

Россию, Украину и Казахстан осуществляется на условиях DDP, в остальные страны СНГ – на условиях DAP.

2.2.4. Замена Next Day

Исполнитель обязуется отгрузить замену элемента Оборудования на согласованный адрес, не дожидаясь возврата неисправного элемента Оборудования, на следующий рабочий день, если RMA создано до 15:00 (по местному времени Исполнителя) в рабочие часы Исполнителя (пн-пт 09:30 – 18:30 по московскому времени). Если RMA создано после 15:00, то Исполнитель отгрузит замену в течение 2 (двух) следующих рабочих дней. Замененный элемент Оборудования отгружается с ближайшего локального склада Производителя. Доступность данной услуги необходимо проверять для каждого конкретного адреса по ссылке <https://serviceavailability.juniper.net/serviceavailability/>.

2.2.5. Замена Same Day

Исполнитель обязуется доставить замену элемента Оборудования на согласованный адрес, не дожидаясь возврата неисправного элемента Оборудования, в течение 4 часов с момента подтверждения RMA в любое время суток. Замененный элемент Оборудования отгружается с ближайшего локального склада Производителя. Доступность данной услуги необходимо проверять для каждого конкретного адреса по ссылке <https://serviceavailability.juniper.net/serviceavailability/>.

2.3. Удаленная техническая поддержка

2.3.1. Услуга Удаленная техническая поддержка предоставляется по телефону и электронной почте 24x7x365. Инженеры Исполнителя осуществляют поиск неисправности и локализацию проблем Системы, предоставляют рекомендации по устранению проблем и ошибок конфигурации, при необходимости выдаются рекомендации о применении обходного решения.

2.3.2. Если необходимо для решения проблемы, Исполнитель эскалирует Запрос в центр технической поддержки Производителя (TAC) для получения экспертной поддержки инженеров Производителя, устранения ошибок ПО и пр.

2.4. Предоставление обновлений ПО

2.4.1. В течение срока действия Договора Исполнитель предоставляет Заказчику Поддерживаемые обновления (как определено ниже). Поддерживаемые обновления предоставляются через Интернет с веб-сайтов Исполнителя или Производителя или на физическом информационном носителе, если это предусмотрено Производителем.

2.4.2. Термин «Поддерживаемые обновления» применительно к конкретному моменту времени означает любые общедоступные обновления ПО Системы, которые не включают:

(а) Любые Платные основные релизы (определение ниже) (а также какие-либо иные обновления ПО, основанные на таких Платных основных релизах), которые выпущены после лицензирования оригинального ПО Заказчику, если только Заказчик не приобрел отдельно лицензию на такой Платный основной релиз и такой Платный основной релиз явно не включен в Договор.

(б) Любую Отдельно лицензируемую опцию, встроенную или иным образом ассоциированную с ПО (а также какие-либо обновления ПО таких Отдельно лицензируемых опций), если только Заказчик не приобрел отдельно лицензию на такую Отдельно лицензируемую опцию и такая Отдельно лицензируемая опция явно не включена в Договор.

(в) Любое обновление ПО, которое по соответствующей стандартной политике Производителя End-of-Life/End-of-Support более не поддерживается.

Термин «Платный основной релиз» означает обновление ПО, которое, в силу улучшений функциональности или производительности по сравнению с предшествующими релизами, предоставляется Производителем только после оплаты отдельного лицензионного платежа за данное конкретное обновление ПО.

2.5. Доступ к онлайн ресурсам

2.5.1. В течение срока действия Договора Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к онлайн порталам Исполнителя, позволяющим открывать и отслеживать ход решения заявок, скачивать обновления ПО через WEB интерфейс.

2.5.2. Заказчик обязуется не разглашать третьим лицам какой-либо информации, касающейся Доступа к онлайн ресурсам, а также информации, полученной при пользовании услугой Доступа к онлайн ресурсам.

3. Открытие Запроса на техническую поддержку

3.1. Обращение в сервисный центр Исполнителя

При возникновении проблем с Системой Заказчик или Партнер связывается с сервисным центром следующим образом.

- В рабочие часы Исполнителя (ПН-ПТ, 9:30 – 18:30 по московскому времени):

Телефон: +7 (495) 745-80-08, +7 (812) 326–32-32 – спрашивать «Группу технической поддержки»

E-mail: tech-support@marvel.ru

- В нерабочие часы, по выходным и праздникам:

Телефон: +7 931 238 96 14 – только для Запросов первого приоритета (P1)

Инициатор Запроса (Заказчик или Партнер) предоставляет следующую информацию:

- номер договора;
- имя, фамилия, адрес электронной почты и номер телефона контактного лица;
- модель Оборудования и его серийный номер;
- тип и версия программного обеспечения;
- детальное описание проблемы;
- приоритет и степень влияния проблемы;
- соответствующие конфигурационные и лог-файлы;
- актуальная информация о сетевой топологии (не обязательно, но настоятельно рекомендуется для ускорения поиска неисправности при отработке запросов P1/P2).

3.2. Приоритеты Запросов

Назначение приоритета Запроса осуществляется в соответствии со следующими определениями приоритетов проблем:

- P1 (критический): Полная потеря или постоянная нестабильность критически важной функциональности. Система неработоспособна, и в результате пользователи не могут пользоваться сервисами, предоставляемыми на ее основе. Невозможность использования опции или функциональности, на которой в настоящее время основана критически важная функциональность.
- P2 (высокий): Проблемы, которые нарушают работу Системы, но не приводят к полной потере критически важной функциональности. Кратковременные проблемы, влияющие на критически важную функциональность. Невозможность использования опции, которая в настоящее время не связана с критически важной функциональностью. Потеря резервирования критически важного Оборудования.
- P3 (средний): Проблемы в Системе, которые не влияют на критически важную функциональность. Не повторяющиеся проблемы, которые повлияли на критически важную функциональность, но затем произошло восстановление. Проблемы в тестовой или допроизводственной среде, которые могли бы вызвать негативный эффект на эксплуатируемой сети. Информационные запросы, требующие срочного ответа. Наличие обходного решения для проблем приоритета P1 и P2.
- P4 (низкий): Информационные запросы. Стандартные вопросы по конфигурации или функциональности Системы. Несрочные запросы RMA.

Сервисный центр Исполнителя обрабатывает Запросы Заказчика в соответствии с назначенными приоритетами, как показано в таблице 2.

Таблица 2. Целевое время реакции и информирования

Приоритет Запроса	Доступность	Целевой срок реакции	Частота информирования
P1 (критический)	24x7	до 1 часа	каждые 4 часа
P2 (высокий)	ПН-ПТ, 9:30 – 18:30 МСК	до 1 рабочего часа	каждый рабочий день
P3 (средний)	ПН-ПТ, 9:30 – 18:30 МСК	до 8 рабочих часов	1 раз в три 3 рабочих дня
P4 (низкий)	ПН-ПТ, 9:30 – 18:30 МСК	до 8 рабочих часов	1 раз в 5 рабочих дней

4. Регламент взаимодействия по открытым Запросам

При получении обращения от Заказчика или Партнера открывается новый Запрос с уникальным номером, о котором информируется инициатор Запроса. Дальнейшее взаимодействие осуществляется по телефону и электронной почте.

4.1. Порядок выполнения Запроса

Инженер Исполнителя, ответственный за выполнение Запроса, может предпринимать любые шаги из приведенного ниже списка для решения проблемы:

- анализ конфигурационных и лог-файлов,
- поиск неисправности в Системе в режиме дистанционного управления,
- согласование открытия RMA, если причина проблемы связана с отказом Оборудования,
- эскалация проблемы в ТАС Производителя при необходимости,
- если решение проблемы в данный момент недоступно, инженер Исполнителя осуществляет поиск возможностей обходного решения или снижения степени влияния проблемы, которые можно было бы применить до момента доступности постоянного решения.
- после того как решение найдено, предоставление Заказчику рекомендаций о корректирующих действиях,
- закрытие Запроса после получения подтверждения о решении проблемы.

4.2. Процедура ремонта/замены неисправного Оборудования

Открытие RMA осуществляется после локализации проблемы и подтверждения неисправности Оборудования. Инженер Исполнителя проводит диагностику в рамках Запроса на удаленную техническую поддержку, открытого Заказчиком или Партнером. Если диагностирована неисправность Оборудования, то инженер Исполнителя согласовывает решение о замене элемента Оборудования с ТАС Производителя. После получения подтверждения ТАС Производителя, открывается RMA и номер RMA сообщается Заказчику.

Для обработки RMA Заказчик или Партнер предоставляет информацию для отгрузки исправного элемента Оборудования по следующей форме:

- Chassis Serial Number:
- Faulty component Serial Number:

- Contact Details
 - Name:
 - Phone:
 - Email:

- Shipping Details
 - Company Name:
 - Address:
 - City:
 - State:
 - Zip Code:
 - Country:

4.2.1. Поставка исправного элемента Оборудования

Если Заказчик имеет право на получение услуги опережающей замены (AR5, Next Day или Same Day), то Исполнитель отгрузит замену элемента Оборудования на согласованный адрес, не дожидаясь возврата неисправного элемента Оборудования, с центрального склада Производителя в Европе/США или с ближайшего локального склада Производителя, в зависимости от типа услуги.

Если Заказчик имеет право на получение услуги ремонта Return-to-Factory, то Исполнитель отгрузит замененный или отремонтированный элемент Оборудования на согласованный адрес в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения неисправного элемента Оборудования в указанной точке возврата.

Исполнитель предоставит замену той же модели, что и неисправный элемент Оборудования, или другой модели, функционально идентичной неисправному элементу Оборудования.

4.2.2. Возврат неисправного элемента Оборудования

Если Заказчик имеет право на получение услуги опережающей замены (AR5, Next Day или Same Day), то Заказчик или Партнер должен вернуть неисправный элемент Оборудования в согласованную точку возврата по RMA не позднее 10 (десяти) рабочих дней после получения замены. Список адресов для возврата опубликован по следующей ссылке: <https://support.juniper.net/support/rma-locations/>. Если в списке нет адреса в стране, где эксплуатируется данный элемент Оборудования, то возврат

осуществляется по адресу, отмеченному как EMEA (Non-EU Customers / No Return Location in Country):

Ship To:

Expeditors International B.V.

Naritaweg 1
1437 EL Rozenburg (NH)
The Netherlands

End User:

Juniper Networks International B.V.

C/O UPS SCS (Nederland) BV
Juniper Defective Return Center
Ringweg 6
6045 JL Roermond
The Netherlands

Attn: Juniper Returns

В случае замены Next Day или Same Day доставка в согласованную точку возврата может быть выполнена Исполнителем после подтверждения Заказчиком готовности неисправного элемента Оборудования к отгрузке.

Если Заказчик имеет право на получение услуги ремонта Return-to-Factory, то Заказчик или Партнер возвращает неисправный элемент Оборудования в согласованную точку возврата по RMA после получения инструкций по возврату от Исполнителя.

Неисправный элемент Оборудования предпочтительно должен быть упакован в оригинальную антистатическую упаковку и в оригинальную коробку Juniper Networks. В случае опережающей замены Заказчику следует использовать оригинальную коробку Juniper Networks, в которой получена замена. Коробка закрывается и обклеивается во избежание открытия в процессе транспортировки.

Необходимо крупным шрифтом указать на коробке номер RMA, соответствующий возвращаемому неисправному элементу Оборудования.

Возврату по данному RMA подлежит только Оборудование, на которое открыт этот RMA. Не следует возвращать кабели, крепёж и т.п. При возврате модульных устройств из них необходимо извлечь блоки питания, платы расширения, трансиверы и т.п. Исполнитель не несет ответственности за Оборудование и материалы, возврат которых в рамках данного RMA не согласован.

4.2.3. Ограничения

Запрос RMA выполняется на платной основе в следующих случаях:

- не соблюдены рекомендации по условиям эксплуатации Оборудования;
- Оборудование было подвержено действию химических реактивов, других активных веществ или жидкостей;
- Оборудование получило механические повреждения из-за неосторожного использования;
- Оборудование отремонтировано третьими лицами;
- Оборудование эксплуатировалось без электрического заземления.

4.3. Устранение дефектов ПО

В процессе поиска решения в рамках Запроса инженер Исполнителя может определить необходимость обновления ПО. Новое ПО передается Заказчику через Интернет с сайта Исполнителя или Производителя, на физическом информационном носителе или при помощи электронной почты.

Если предоставление необходимого обновления ПО не входит в условия Договора, то данное обновление ПО Заказчик приобретает отдельно. В случае необходимости изменения (улучшения) конфигурации аппаратных средств (наращивание памяти, установка дополнительных модулей и тому подобное), вызванного заменой программного обеспечения на новую версию, Заказчик приобретает дополнительное Оборудование отдельно.

Заказчик решает самостоятельно, устанавливать или нет предоставленные Исполнителем патчи и обновления ПО. Если Заказчик не установит рекомендованные патчи и обновления ПО, то последующие запросы Заказчика, связанные с отказами, вызванными отсутствием обновлений, сервисным центром Исполнителя не обрабатываются.

Для каждого обновления ПО Исполнитель дает рекомендации по установке. Если Партнер или Заказчик не установит обновление ПО в течение 30 дней с момента его предоставления, Исполнитель имеет право закрыть Запрос и уведомить Партнера и Заказчика о закрытии.