
УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Шаркс Датацентр»

Шамрай К.В.

Соглашение об уровне предоставления услуги Техническая поддержка. Service Level Agreement

ШБМА-60-001

Версия 03

Январь, 2025

Содержание

1 Термины и определения.....	3
2 Роли.....	6
3 Общие положения.....	7
4 Ограничение в предоставлении услуги.....	8
5 Условия предоставления услуги Техническая поддержка	10
6 Уровни и услуги Технической поддержки.....	11
6.1 Уровни Технической поддержки	11
6.2 Описание услуг Технической поддержки.....	13
7 Обязанности Покупателя.....	16
8 Обязанности Исполнителя	18
9 Порядок оказания Технической поддержки	19
10 Критерии решения Заявки.....	22
История изменений	23

1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Таблица 1 – Термины и определения.

Термины	Определения
База знаний	<p>Единый источник информации, поддерживаемый Производителем, для хранения документации о продукте, услуге, отделе или теме.</p> <p>Предназначена для получения ответов на возникшие вопросы с минимальными затратами времени</p>
Версия Продукта	<p>Цифровое обозначение конкретного образа Продукта.</p> <p>Пример обозначения – X.Y.Z.P, где X – мажорная, Y – минорная, Z – сервисная версии, P – патч-релиз</p>
Время реакции	<p>Период времени с момента регистрации в Технической поддержке Обращения Покупателя, в течение которого технический специалист свяжется с Покупателем и начнет работу над проблемой</p>
Заявка	<p>Обращение Покупателя в Службу технической поддержки Исполнителя, зафиксированные сотрудником Службы технической поддержки в Системе учета заявок и инцидентов</p>
Инцидент	<p>Проблема, возникшая у Покупателя в ходе эксплуатации Продукта Компании, которая привела к полной или частичной неработоспособности Продукта</p>
Мажорная версия	<p>Версия программного обеспечения, содержащая значительные дополнения, которые могут включать изменения и расширения функциональности. Такие дополнения могут потребовать проведения достаточно серьезного процесса обновления в производственных средах.</p> <p>Пример обозначения – X.Y, где X – мажорная версия</p>
Микропрограммное обеспечение	<p>Встроенное программное обеспечение.</p> <p>Содержимое энергонезависимой памяти любого цифрового вычислительного устройства, в которой содержится его программа</p>

Термины	Определения
Обращение	Сформулированный Покупателем в устной или электронной форме вопрос, связанный с эксплуатацией продукта, запрос на предоставление консультации или описание Инцидента, требующего решения со стороны Службы технической поддержки
ПО	Программное обеспечение. Совокупность программ системы обработки информации и программных документов, необходимых для эксплуатации этих программ
ПАК	Программно-аппаратный комплекс. Комплекс технических и программных средств (программного обеспечения), работающих совместно для выполнения одной или нескольких специальных задач, являющийся электронной вычислительной машиной или специализированным электронным устройством (устройствами), функционально-технические характеристики которого (которых) определяются исключительно совокупностью программного обеспечения и технических средств и не могут быть реализованы при их разделении. Программно-аппаратный комплекс является самостоятельно используемым, законченным техническим изделием, имеющим серийный номер
Проактивный анализ	Процесс исследования и анализа больших объемов данных, чтобы выявить скрытые связи и тенденции, которые могут привести к проблемам или рискам в будущем
Проблемы	Инциденты и Обращения Покупателя в сторону Компании
Продукт	Программное, аппаратное или программно-аппаратное решение, разработанное Компанией, и приобретенное Покупателем
Рабочий день	Период времени с 9:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно действующему законодательству Российской Федерации
Рабочий час	Час рабочего дня сотрудника Компании

Термины	Определения
Сервис	Синоним – Услуга. Предоставление определенных услуг или выполнение определенных работ для удовлетворения потребностей Покупателя
Система учета заявок и инцидентов	Система управления взаимоотношениями с Покупателями (веб-сервис), предназначенная для регистрации Обращений, и фиксации всех действий, предпринятых сотрудником Службы технической поддержки для решения Обращения
Текущая версия Продукта	Версия Продукта в рамках определенной мажорной версии
ITIL	Information Technology Infrastructure Library. Методология управления, отладки и непрерывного улучшения бизнес-процессов, связанных с информационными технологиями
Log-файлы	Файлы регистрации и протоколирования работы программного обеспечения
NBD	Next Business Day. Время реакции – следующий рабочий день
Service Desk	Синоним Системы учета заявок и инцидентов
SLA	Service Level Agreement. Соглашение об уровне предоставления услуги. Формальный договор между Покупателем услуги и ее Поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и согласованный уровень качества предоставления данной услуги

2 РОЛИ

Таблица 2 – Роли.

Роль	Определения роли
Генеральный директор	Лицо, имеющее право действовать от имени юридического лица без доверенности и определенное Уставом данного юридического лица
Исполнитель	Юридическое лицо, оказывающее Пользователю услуги по технической поддержке Продуктов
Компания	Общество с ограниченной ответственностью «Шаркс Датацентр» (ООО «Шаркс Датацентр»). Коммерческая компания, осуществляющая разработку компьютерного программного обеспечения, деятельность в области связи на базе проводных технологий, деятельность по управлению компьютерным оборудованием, консультативную и иную работу в области компьютерных технологий
Покупатель	Юридическое лицо, осуществившее приобретение Продукта у ООО «Шаркс Датацентр», заинтересованное в выполнении Компанией работ, оказании им услуг или приобретении у Компании какого-либо продукта
Пользователь	Человек со стороны Покупателя, использующий продукт Компании для решения стоящих перед ним задач
Производитель	Производитель комплектующих, входящих в состав Продуктов Компании
Служба технической поддержки	Синоним – техподдержка. Группа технических специалистов, осуществляющая сопровождение Продуктов Компании по вопросам технического характера
Техническая поддержка	Совокупность услуг, предоставляемых в течение рабочего дня Покупателям со стороны Компании в лице группы технических специалистов, по сопровождению Продуктов Компании

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Предмет Соглашения – услуга Техническая поддержка, предоставляемая компанией ООО «Шаркс Датацентр» (далее – Компания).

3.2. Настоящее Соглашение распространяется на Продукты Компании, связанные с предоставлением услуги Техническая поддержка, и устанавливает правила оказания услуги, права и обязанности Сторон, а также согласованный уровень качества предоставления данного сервиса.

3.3. Техническая поддержка не включает в себя работы по первоначальной установке и настройке Продуктов в инфраструктуре Покупателя.

3.4. Исполнитель не несет ответственности и не имеет обязательств перед Покупателем по времени и срокам внедрения Продуктов в инфраструктуре Покупателя, если другое не оговорено дополнительно.

3.5. При покупке услуги Техническая поддержка Покупатель принимает условия настоящего Соглашения с учетом приобретенного уровня данной услуги.

3.6. Услуги, связанные с оборудованием и микропроцессорным программным обеспечением, применимы только в случае поставки Продуктов в виде ПАК.

3.7. Соглашение является локальным нормативным документом постоянного действия. При необходимости данный документ утверждается, изменяется и признается утратившим силу Приказом ООО «Шаркс Датацентр», подписанным Генеральным директором Компании.

4 ОГРАНИЧЕНИЕ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

4.1. Услуга Техническая поддержка оказывается на территории Исполнителя по следующему адресу: 125047, г. Москва, муниципальный округ Тверской вн.тер.г., 4-й Лесной пер., д. 4.

4.2. Местонахождение Покупателя для осуществления услуги: территория Российской Федерации.

4.3. Техническая поддержка предоставляется только по Продуктам, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных Производителем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах.

4.4. Покупателям, использующим неактуальные версии продуктов, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на актуальные версии продуктов при наличии действующего сертификата Технической поддержки.

4.5. Покупателю может быть отказано в предоставлении услуг Технической поддержки в следующих случаях:

4.5.1. Выявление сотрудниками Службы технической поддержки Исполнителя факта использования Продуктов с несоблюдением правил и требований эксплуатации, рекомендованных Производителем.

4.5.2. Наличие у оборудования следов самостоятельного ремонта.

4.5.3. Несогласованное самостоятельное изменение конфигурации Продукта.

4.5.4. Нарушение требований к установке, описанных в документации на решение.

4.5.5. Непредоставление Покупателем информации о действующем сертификате Технической поддержки.

4.5.6. Непредоставление Покупателем информации о серийных номерах оборудования или его комплектующих

4.5.7. Обращение Покупателя содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

4.6. Все процедуры выполнения работ и телефонные разговоры в рамках Обращений и Заявок могут быть записаны Службой технической поддержки Исполнителя.

5 УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

5.1. Обязательными условиями оказания услуги Техническая поддержка являются:

5.1.1. Наличие у Покупателя действующего сервиса оказания услуги Технической поддержки.

5.1.2. Продление услуги Технической поддержки на актуальную версию Продукта.

5.2. В случае наличия у Покупателя неактуальной (снятой с поддержки) версии продукта (доработки, выпуск обновлений и исправление ошибок для данных продуктов не производятся) возобновление или продление услуги Технической поддержки невозможно.

5.3. Для возобновления сервиса требуется приобретение актуальной версии Продукта, поддерживаемой в настоящее время (для данной версии Продукта выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных ошибок).

5.4. Для поддержки Продуктов Sharx Base, сертифицированных ФСТЭК РФ, должна приобретаться специализированная Техническая поддержка, приобретаемая отдельно для каждого сервера в составе кластера виртуализации.

6 УРОВНИ И УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

6.1 Уровни Технической поддержки

6.1.1. Для Продуктов Компании предлагается Техническая поддержка с различными уровнями обслуживания и входящими в них услугами, которые отображает Таблица 3.

Таблица 3 – Набор услуг Технической поддержки в зависимости от уровня обслуживания.

Услуга	Уровни поддержки	
	Стандартный	Премиальный
Доступ к Порталу поддержки	✓	✓
Поддержка по телефону в режиме 9x5 по московскому времени	✓	✗
Поддержка по телефону в режиме 24x7	✗	✓
Подача Заявки одним из способов, указанных в п.6.2.2	✓	✓
Обработка заявки и решение проблемы посредством удаленного доступа к оборудованию Покупателя ¹	✓	✓
Время реакции на заявку в техподдержку, не более, рабочие часы	8	2
Обновление текущих версий ПО	✓	✓
Обновление микропрограммного обеспечения оборудования	✓	✓
Предоставление и обновление новых мажорных версий ПО	✓	✓
Исправление ошибок	✓	✓
Замена вышедшего из строя оборудования в сроки, регламентированные производителем оборудования ²	✓	✗
Замена вышедшего из строя оборудования на следующий рабочий день ³	✗	✓

Услуга	Уровни поддержки	
	Стандартный	Премиальный
Приоритезация заявок на третью линию технической поддержки	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Выделенный инженер технической поддержки ⁴	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Анализ причин аварии ⁴	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Проактивный анализ состояния кластера ⁴	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Длительность поддержки по выбору Покупателя: 1 год ⁵ , 2 года, 3 года, 5 лет	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Примечания</p> <p>1 – доступ осуществляется по согласованию с Покупателем.</p> <p>2 – замена производится после подтверждения неисправности в результате диагностики и после поступления оборудования от Поставщика. Ориентировочный срок поставки на склад Компании и замены у Покупателя до 60 рабочих дней.</p> <p>3 – замена производится после подтверждения неисправности в результате диагностики. Ориентировочный срок замены у Покупателя – на следующий рабочий день для большинства регионов РФ.</p> <p>4 – услуга предоставляется по запросу Покупателя.</p> <p>5 – при покупке оборудования с ПО Sharx Base минимальный период техподдержки составляет 2 года</p>		

6.2 Описание услуг Технической поддержки

6.2.1. Доступ к Порталу поддержки

Покупатель получает персонифицированный доступ к Порталу поддержки пользователей <http://sharxdc.ru/support>. Портал содержит документацию на приобретенный Продукт, Базу знаний, доступ в Систему учета заявок и информацию о выбранной Технической поддержке.

6.2.2. Прием и обработка Заявок. Решение проблемы посредством удаленного доступа к площадке Покупателя

Покупатель направляет Обращение в Службу технической поддержки одним из следующих способов:

- сообщением на электронную почту support@sharxdc.ru;
- через форму Обращения в техподдержку на Портале поддержки пользователей <http://sharxdc.ru/support>.

Обращения по электронной почте и через форму Обращения принимаются в круглосуточном режиме.

Решение проблемы, указанной в Обращении, может быть осуществлено с помощью удаленного доступа к площадке Покупателя по согласованию с ним.

6.2.3. Обновление текущих версий ПО

Поддержка и обновление в рамках текущей версии ПО поставленного ООО «Шаркс Датацентр». Например, обновление версии 1.5 до 1.6, 1.7, 1.7.1 и т. п.

6.2.4. Обновление микропрограммного обеспечения оборудования

Микропрограммное обеспечение оборудования ПАК обновляется при выявлении ошибок, потенциально приводящим к отклонениям в работе Продуктов Компании, уязвимостям оборудования и корректирующих его эксплуатационные свойства.

6.2.5. Предоставление и обновление новых мажорных версий ПО

Поддержка и обновление всех версий ПО, поставленного ООО «Шаркс Датацентр», *включая мажорные*. Например, обновление версии 1.5 до 2.0, 2.1, 2.1.1 и т. п.

6.2.6. Замена вышедшего из строя оборудования в сроки, регламентированные производителем оборудования

В случае выхода из строя какого-либо аппаратного компонента (материнской платы, процессора, модуля памяти, сетевой карты, дисковых накопителей, вентилятора, блока питания, серверного шасси) Покупателем выполняется диагностика оборудования в соответствии с инструкциями, предоставляемыми Компанией. При подтверждении неисправности после диагностики предоставляется оборудование для замены в сроки до 60 рабочих дней.

Средства коммутации (патч-корды, DAC/AOC, трансиверы) не покрываются технической поддержкой и не предоставляются для замены Покупателю.

6.2.7. Замена вышедшего из строя оборудования на следующий рабочий день

В случае выхода из строя какого-либо аппаратного компонента (материнской платы, процессора, модуля памяти, сетевой карты, дисковых накопителей, вентилятора, блока питания, серверного шасси) Покупателем выполняется диагностика оборудования в соответствии с инструкциями, предоставляемыми Компанией. При подтверждении неисправности после диагностики предоставляется оборудование для замены данного компонента на следующий

рабочий день. Срок замены может корректироваться и зависит от региона РФ (оговаривается отдельно).

Средства коммутации (патч-корды, DAC/АОС, трансиверы) не покрываются технической поддержкой и не предоставляются для замены Покупателю.

6.2.8. Приоритезация заявок на третью линию технической поддержки

Предоставление Покупателю приоритета при направлении и последующем решении Заявки на третьей линии технической поддержки.

6.2.9. Выделенный инженер технической поддержки

Решением Заявки от Покупателя занимается конкретный инженер или Службы технической поддержки. В случае болезни, отпуска и иных обстоятельств, при которых инженер Службы технической поддержки недоступен, заявка может быть передана другому инженеру.

6.2.10. Анализ причин аварии

Предоставление отчета о причинах критического состояния Платформы по запросу Покупателя.

6.2.11. Проактивный анализ состояния кластера

Проведение удаленного аудита текущего состояния инфраструктуры и функционирования ПО и оборудования, поставленного ООО «Шаркс Датацентр», с выдачей рекомендаций по корректировке настроек.

Данная услуга оказывается не чаще 2 раз в год.

Для получения услуги необходима установка виртуального приложения мониторинга (выполняется Исполнителем) и предоставление доступа к нему с указанных адресов и портов Исполнителя через сеть Интернет, а также постоянный сетевой доступ сотрудников Службы технической поддержки Исполнителя к инфраструктуре Покупателя на время проведения аудита.

7 ОБЯЗАННОСТИ ПОКУПАТЕЛЯ

Покупатель обязуется:

7.1. Перед использованием Продуктов внимательно ознакомиться с эксплуатационной документацией на соответствующий Продукт.

7.2. Устанавливать и использовать Продукты в соответствии с эксплуатационной документацией.

7.3. Обеспечить бесперебойное функционирование технических средств, на которых развернуты Продукты.

7.4. При Обращении в Службу технической поддержки Исполнителя предоставлять следующую информацию:

7.4.1. Реквизиты действующего сертификата Технической поддержки.

7.4.2. Название Покупателя.

7.4.3. ФИО и контактные данные для обратной связи со службой поддержки.

7.4.4. Модели оборудования, по которым заводится Заявка.

7.4.5. Серийный номер оборудования или его комплектующих.

7.4.6. Версии ПО, с которым произошла проблема.

7.4.7. Данные проведенной первичной диагностики возникшей проблемы.

7.4.8. Описать предпринятые действия и предоставить информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему.

7.4.9. Предоставить доступ к ПО и оборудованию сотрудникам Исполнителя.

7.4.10. Оформить пропуски и допуски при необходимости выезда сотрудников Исполнителя к Покупателю.

7.5. Своевременно предоставлять по запросу сотрудника Службы технической поддержки дополнительную информацию в рамках обработки данной Заявки (схемы, лог-файлы, конфигурации и т. п. информацию).

7.6. Выполнять в полном объеме рекомендации Службы технической поддержки.

7.7. В процессе взаимодействия с сотрудниками Службы технической поддержки проявлять уважение к ним, соблюдая принципы делового стиля общения.

8 ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель в лице сотрудников Службы технической поддержки обязуется:

8.1. Обеспечивать предоставление услуг по Технической поддержке с надлежащим качеством.

8.2. Регистрировать Обращения, поступившие от Покупателя, в Системе учета заявок и инцидентов.

8.3. Способствовать решению возникших Заявок в установленные сроки.

8.4. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных Заявок по запросу Покупателя.

8.5. Сообщать информацию о необходимых изменениях, решающих проблему Покупателя, либо о планируемых сроках выхода новой версии Продукта, решающей возникшую проблему. При невозможности использования Покупателем новой версии Продукта предоставлять информацию о возможном обходном решении, если оно имеется.

8.6. Создавать и направлять Заявку в сторону Покупателя для согласования времени проведения работ при необходимости обновления программного обеспечения.

8.7. В ходе решения возникших Обращений проявлять доброжелательность и уважение к Покупателю.

9 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

9.1. Покупатель обращается в Службу технической поддержки одним из способов:

9.1.1. Посредством телефонного звонка на номер телефона, предоставляемый Исполнителем при заключении договора на оказание услуги Техническая поддержка. При оформлении заявки посредством телефонного звонка Исполнитель оставляет за собой право использовать автоматизированные средства обработки телефонных вызовов.

9.1.2. По электронной почте Службы технической поддержки support@sharxdc.ru.

9.1.3. Через форму Обращения в техподдержку на Портале поддержки пользователей <http://sharxdc.ru/support>.

9.2. Время реакции при обращении Покупателя в Службу технической поддержки определяется уровнем Технической поддержки, указанным в п.6.1.

9.3. При Обращении Покупателя сотрудник Службы технической поддержки регистрирует Заявку в Системе учета заявок и инцидентов на основе полученной информации.

9.4. После формирования Заявки сотрудник Службы технической поддержки сообщает Покупателю номер зарегистрированной Заявки для идентификации Обращения.

9.5. Сотрудник Службы технической поддержки при формировании Заявки Покупателя определяет приоритет Заявки (степень критичности), исходя из следующей классификации:

9.5.1. 1 уровень (критичный приоритет). Продукт неработоспособен или функционирует с существенной деградацией производительности, оборудование или ПО частично или полностью вышли из строя, оказывается критическое влияние на

бизнес Покупателя. Проблемы могут привести к потере или повреждению данных.

9.5.2. **2 уровень (высокий приоритет).** Присутствует влияние на бизнес Покупателя. Наблюдается значительное снижение производительности или функциональности.

9.5.3. **3 уровень (средний приоритет).** Присутствует некритичное влияние на бизнес Покупателя. Наблюдается незначительное снижение производительности или функциональности. Существует временное решение проблемы.

9.5.4. **4 уровень (низкий приоритет).** Влияние на бизнес Покупателя отсутствует или минимально. Продукт полностью функционирует. Данный приоритет включает в себя вопросы по конфигурации оборудования и ПО, исправление возможных ошибок в документации, либо инициирование запроса на добавление новых функциональных возможностей в Продукт.

9.6. В ходе изучения Обращения первоначально установленный приоритет Заявки может быть изменен сотрудником Службы технической поддержки.

9.7. Сотрудник Службы технической поддержки обязан отреагировать на Обращение Покупателя в кратчайшие сроки. При большом количестве Заявок Покупателей порядок их обработки определяется приоритетом Заявки.

9.8. Реакция Службы технической поддержки Компании может представлять собой:

9.8.1. Запрос дополнительной информации для полного и точного определения сути Обращения. В этом случае время решения Обращения увеличивается на период времени предоставления запрашиваемой информации Покупателем.

9.8.2. Ответ по существу Обращения: предоставление запрашиваемой информации, проведение консультации, отправка актуальной

версии ПО, предоставление рекомендаций или готового решения Инцидента, если проблема известна.

9.8.3. Подтверждение регистрации Обращения и начало работ по его решению с указанием ориентировочных сроков.

9.9. Запрос дополнительной информации может представлять собой:

9.9.1. Запрос возможности организации удаленного подключения к компьютеру Покупателя посредством программы для удаленного доступа и сети Интернет.

9.9.2. Запрос фото или видеоматериалов, подтверждающих корректность эксплуатации Продукта Покупателем;

9.9.3. Запрос специальных log-файлов.

9.9.4. Запрос информации о корректности работы операционной системы, стороннего программного обеспечения, оборудования, необходимого для стабильной работы Продукта, и т. п.

9.10. Сотрудник Службы технической поддержки обязан предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных Обращений по запросу Покупателя.

10 КРИТЕРИИ РЕШЕНИЯ ЗАЯВКИ

Заявка считается решенной, если:

10.1. Покупатель сообщил о том, что проблема решена самостоятельно или с использованием консультаций специалистов Службы технической поддержки.

10.2. Покупатель в течение 72 часов отказался или оказался не в состоянии предоставить данные, запрошенные сотрудником Службы технической поддержки для решения Заявки.

10.3. Покупатель после получения ответа от сотрудников техподдержки в течение 5 календарных дней не сообщил о результатах проверки полученных рекомендаций.

10.4. Сотрудник техподдержки убедился в том, что в настройках среды Покупателя корректное функционирование Продукта невозможно. В рамках Премиальной Технической поддержки в данном случае Покупателю оказываются консультации по настройке среды окружения. В рамках Стандартной поддержки Покупатель должен самостоятельно настроить окружение в соответствии с технической документацией на продукты, где указаны требования к среде выполнения и ее настройке.

10.5. Сотрудник Службы технической поддержки убедился в том, что проблема вызвана известной или неизвестной ранее особенностью функционирования (ошибкой). В данном случае Покупатель извещается об этом, и ему предоставляются предварительная дата выхода исправления или новой версии Продукта, где данная проблема будет решена.

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Дата изменения	Краткое содержание изменений
03	16.01.2025	<ol style="list-style-type: none">В п.3 Общие положения добавлен п.3.6.В п.4 Ограничение в предоставлении услуги добавлен п. 4.5.6.Удален п.6 Структура службы технической поддержки.Изменена нумерация пунктов. Было пп.7 – 11, стало пп. 6 – 10. Далее указаны пункты по новой нумерации:В п.6. изменена Таблица 3 - Набор услуг Технической поддержки в зависимости от уровня обслуживания.Добавлен п. 6.2.4. Обновление микропрограммного обеспечения оборудования.Добавлено уточнение в п. 6.2.6. Замена вышедшего из строя оборудования в сроки, регламентированные производителем оборудования.Добавлено уточнение в п.6.2.7. Замена вышедшего из строя оборудования на следующий рабочий день.Добавлено уточнение в п.6.2.9. Выделенный инженер технической поддержки.В п.7 Обязанности Покупателя добавлены пп. 7.4.9, 7.4.10.В п.9 Порядок оказания технической поддержки добавлено уточнение в п. 9.1.1.
02	18.09.2024	Изменен п.7.1 Уровни Технической поддержки . В Таблице 3 изменена зависимость от уровней обслуживания для услуг <i>Поддержка по телефону в режиме 9x5 по московскому времени</i> и <i>Поддержка по телефону в режиме 24x7</i>
01	24.08.2023	Новый документ