

## **Политика сервисного сопровождения Продуктов производства компании «НумаТех»**

редакция от 30.06.2023

Санкт-Петербург

2023

## 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.

Положение 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, возникших 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, зарегистрированный в системе ПСС (либо Пользователем, либо Производителем на основе обращения Пользователя), подлежащее отработке 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
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.....	8
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 (его программном обеспечении), а также своевременно информирует Пользователя о найденных ошибках и уязвимостях путем рассылок и (или) размещении соответствующих информационных сообщений на сайте НумаТех. 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.

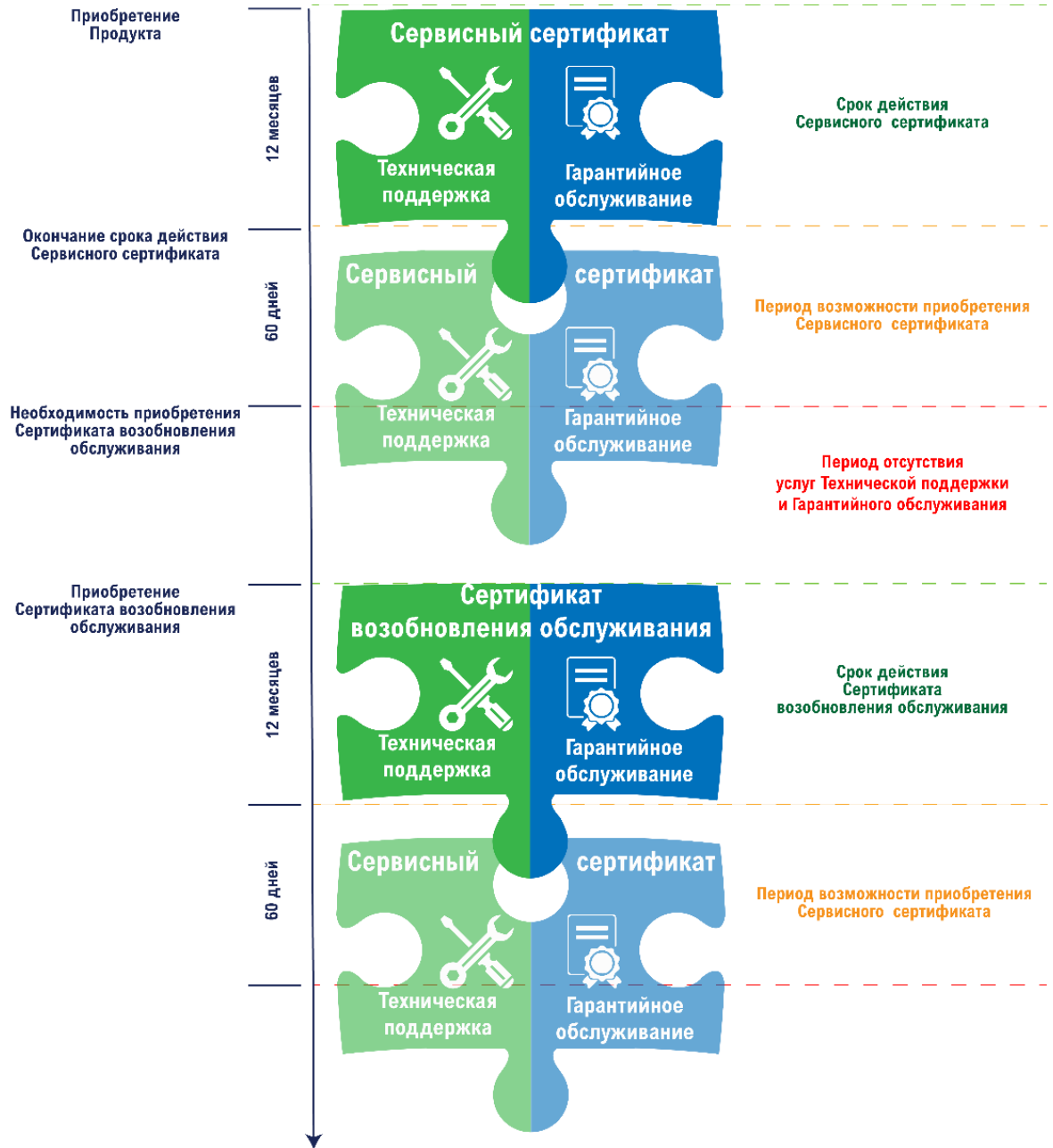
**Важно:** Сервисное сопровождение некоторых Продуктов НумаТех, используемых Технологическими Партнерами в составе изделий собственного производства, в частности это касается продуктов, относящихся к продуктовой специализации Trusted BIOS Security Solutions (например, Numa BIOS), может осуществляться 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.

**Важно:** Дата передачи Продукта его Пользователю проставляется Партнером в Сервисном Сертификате и заверяется печатью Партнера. В случае отсутствия указанных данных - срок действия Сервисного сертификата исчисляется от даты производства Продукта.

- 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 начинается 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 <b>Numa Edge</b>	да	да	да
Модуль доверенной загрузки <b>Numa Arce</b>	да	нет	да
Программно-аппаратный комплекс однонаправленной передачи данных <b>Numa uGate</b>	да	да	да
Серверная доверенная виртуальная среда функционирования программных средств <b>Numa vServer</b>	да	нет	да
Программное обеспечение <b>Numa Collider</b>	да	нет	да

- 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](mailto:info@numatech.ru).
- 2.4 Оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения Numa Collider осуществляется в рамках технической поддержки серверной доверенной виртуальной среды функционирования программных средств Numa vServer, в составе которой развернут и используется конкретный экземпляр программного обеспечения Numa Collider. Условиями, необходимыми для получения услуг технической поддержки программного обеспечения Numa Collider, являются:
- 2.4.1 Наличие действующего сервисного сертификата на серверную доверенную виртуальную среду функционирования программных средств Numa vServer, в составе которой развернут и используется конкретный экземпляр программного обеспечения Numa Collider.
- 2.4.2 Наличие действующей лицензии на использование рассматриваемого экземпляра программного обеспечения Numa Collider.

### 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 опривить запрос, содержащий следующую информацию, на адрес электронной почты [support@numatech.ru](mailto:support@numatech.ru):
- ИНН организации – Пользователя продукта;
  - ФИО, должность, телефон, адрес электронной почты уполномоченного представителя;
  - 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:
- Консультация;
  - Инцидент / ошибка Продукта;
  - Гарантийный случай.

**Важно:**

- Если обращение Пользователя содержит несколько проблем, то на каждую проблему должна быть зарегистрирована отдельная Заявка
- 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.
- 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 обработку, 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 / ошибки 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 обработки 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 обработке 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 / ошибки 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 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 <sup>1</sup>
Экспертный доступ <sup>2</sup>	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 <sup>3</sup>	Да	Да	Да
Реализация запросов на новые функции в приоритетном порядке	Нет	Нет	Да
Техническое сопровождение при миграции с других систем виртуализации <sup>4</sup>	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)

«1» - 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 20 км от КАД.

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

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

«4» - Актуально только для Numa vServer.

**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 <b>Numa Edge*</b>	да	да	да
Модуль доверенной загрузки <b>Numa Arce</b>	да	нет	нет
Программно-аппаратный комплекс однонаправленной передачи данных <b>Numa uGate</b>	да	нет	нет
Серверная доверенная виртуальная среда функционирования программных средств <b>Numa vServer</b>	да	да	нет
Программное обеспечение <b>Numa Collider</b>	да**	да**	нет

«\*» - со всеми типами программного обеспечения

«\*\*» - с учетом условий, приведенных в п. 2.4 настоящей Политики.

**Важно:**

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

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**ПАКЕТЫ УСЛУГ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОДУКТОВ НУМАТЕХ**

**Таблица 1 – Спецификация Пакетов гарантийного обслуживания**

<b>Стандартный</b> (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>		
<b>Расширенный</b> (приобретается дополнительно)		
<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Стандартный», <b>а также:</b> 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>		
<b>Расширенный+</b> (приобретается дополнительно)	<b>Премиум</b> (приобретается дополнительно)	<b>Эксклюзив</b> (приобретается дополнительно)
<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», <b>а также:</b> 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», <b>а также:</b> Пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта Изделий.</p>	<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», <b>а также:</b> 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**

<b>Доступные сервисы</b>	<b>Пакет обслуживания</b>				
	<b>Стандартный</b>	<b>Расширенный</b>	<b>Расширенный+</b>	<b>Премиум</b>	<b>Эксклюзив</b>
<b>Регистрация гарантийных случаев</b>					
Приём обращений через ПСС / e-mail	да	да	да	да	да
Прием обращений по телефону горячей линии	нет	да	да	да	да
<b>Доставка оборудования</b>					
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
<b>Срок ремонта (от прибытия в Центр гарантийного обслуживания до отправки Пользователю)</b>					
До 45 календарных дней	да	да	да	нет	нет
До 10 календарных дней	нет	нет	нет	да	да
<b>Подменное оборудование</b>					
Предоставление подменного оборудования на время ремонта*	нет	нет	да	нет	да

Примечание:

«\*» - 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 <b>Numa Edge</b>	да	да	да	да	да
Программно-аппаратный комплекс однонаправленной передачи данных <b>Numa uGate</b>	да	нет	нет	нет	нет

**Важно:**

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