



# Поддержка пользователей СИСТЕМАИКС

Услуги	Гарантия	Уровень поддержки:	
		Бронзовый	Золотой
Дистанционная поддержка по электронной почте	да	да	да
Дистанционная поддержка по телефону	да	да	да
Прием заявок	8/5	8/5	24/7
Время реакции на обращение	Следующий рабочий день	Следующий рабочий день	В течение 2 часов с момента обращения
Время начала оказания услуг		Следующий рабочий день	В течение 4 часов с момента обращения
Выезд инженера на место инсталляции оборудования в пределах РФ			да
Использование выделенного локального склада			да
Подготовка плана обновления системного ПО, удаленное обновление системного ПО в соответствии с подготовленным планом, в т.ч. с выездом на площадку в случае невозможности организации удаленного доступа к оборудованию			да
Продление гарантии с пропуском между окончанием гарантийного срока и подписанием сервисного контракта		Да, после ревизии инсталляции	Да, без штрафных санкций, после ревизии инсталляции
Отправка комплектующих, не позднее (по окончания диагностики)	5 рабочих дней	Следующий рабочий день	Следующий календарный день
Некорректная работа СХД в целом		да	да
Некорректная работа СХД в сети Ethernet		да	да
Некорректная работа СХД в сети Fibre Channel		да	да
Проблемы со снижением производительности СХД		да	да
Некорректная работа СХД после обновления ПО		да	да
Настройка СХД базовая - активация лицензий		да	На месте установки
Настройка СХД для работы в сети Ethernet заказчика		да	На месте установки
Настройка СХД для работы в сети Fibre Channel заказчика		да	На месте установки
Проведение обновления ПО СХД		да	На месте установки
Консультации заказчика по best practice вендора СХД		да	да
Некорректная работа контролера сервера (idrac/ilo и т.д.)		да	да
Проблемы с маршрутизацией сервер - коммутатор Ethernet		да	да
Проблемы с маршрутизацией сервер - коммутатор Fibre Channel		да	да
Некорректная работа дисковой подсистемы сервера в т.ч. снижение производительности		да	да
Некорректная работа после обновления микрокодов и/или обновлений ОС сервера		да	да
Настройка сервера для работы в сети Ethernet заказчика		да	На месте установки
Настройка сервера для работы в сети Fibre Channel заказчика		да	На месте установки
Проведение обновления микрокодов и/или обновлений ОС сервера		да	На месте установки
Консультации заказчика по best practice вендора сервера		да	да
Некорректная работы коммутатора Ethernet (в том числе после обновления)		да	да
Некорректная работы коммутатора Fibre Channel (в том числе после обновления)		да	да
Настройка коммутатора Ethernet для работы в сети заказчика		Удаленно	На месте установки
Настройка коммутатора Fibre Channel для работы в сети заказчика		Удаленно	На месте установки
Проведение обновления ПО коммутатора Ethernet		Удаленно	На месте установки
Проведение обновления ПО коммутатора Fibre Channel		Удаленно	На месте установки
Консультации заказчика по best practice вендора коммутаторов Ethernet		да	да
Консультации заказчика по best practice вендора коммутаторов Fibre Channel		да	да

