КИБЕР
ХОЛДИНГ

# ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

ООО «К-Интеграция»

2025

R1SERVER.RU

## 1. Аннотация

Настоящий документ (далее – Положение) содержит состав, условия, границы, показатели и описание гарантийной технической поддержки (далее – Услуги) Производителя в отношении производимого оборудования (далее – Продукция). Получателем Услуг является конечный заказчик Продукции (далее – Заказчик), который приобрел Продукцию у Производителя/Партнера Производителя.

Продукция Производителя, приобретенная конечным заказчиком любым другим способом, не подлежит гарантийному обслуживанию Производителем и не входит в рамки настоящих Услуг.

Положение о технической поддержке ООО «К-Интеграция» размещено в сети Интернет по данной ссылке (далее – «Сайт») и принимается Заказчиком путем присоединения к нему без каких-либо исключений и оговорок. Пользователь/Партнер соглашается с тем, что Производитель вправе самостоятельно в одностороннем порядке вносить любые изменения в Положение путем опубликования его новой редакции на своем сайте https://r1server.ru/ в информационно – телекоммуникационной сети Интернет, без направления уведомления о внесенных изменениях. Новая редакция Положения вступает в силу с момента публикации на сайте https://r1server.ru/ в информационно – телекоммуникационной сети Интернет.

## 2. Термины и определения

| Термин | Определение |
|---|---|
| **Заказчик** | Юридическое лицо, приобретающее Продукцию Производителя у Производителя или партнера Производителя |
| **Производитель** | Производитель оборудования ООО «К-Интеграция» |
| **Партнёр,** Партнёр Производителя | Юридическое лицо, приобретающее Продукцию Производителя у Производителя для последующей реализации Заказчику |
| **Продукция** | Серверное оборудование, производимое Производителем |
| **Положение** | Настоящее Положение о технической поддержке |
| **Услуги** | Гарантийная поддержка оборудования ООО «К-Интеграция» |
| **Активация услуг** | Порядок действий, обязательных для выполнения Заказчиком после приобретения Продукции для начала оказания услуг гарантийной технической поддержки Производителем |
| **Сервис-Деск** | Служба гарантийной поддержки Производителя |

| | |
|---|---|
| **Рабочие дни** | Промежуток времени с понедельника по пятницу с 9:00 до 19:00 по Московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней |
| **Круглосуточно** | 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 364(5) дней в годулибо |
| **Конструктивные части Платформы** | Корпус Платформы, материнская плата, процессоры и объединительная панель бэкплейн |
| **Отделяемые комплектующие Платформы** | Платы рассширения, накопители, память, блоки питания |
| **ПО** | Программное обеспечение |
| **HTTP** | HyperText Transfer Protocol – протокол, позволяющий производить удалённое управление системой, используя |
| **HTTPS** | Hypertext Transport Protocol Secure – протокол, позволяющий производить удалённое управление системой, используя вебинтерфейс с применением конфиденциального обмена данными |
| **SSH** | Secure Shell – протокол, позволяющий производить удалённое управление системой используя командный интерфейс |
| **RDP** | Remote Desktop Protocol – протокол подключения к удаленному рабочему столу |

# 3. Аннотация

## 3.1. Общие положения

Производитель гарантирует, что в течение гарантийного периода приобретенная у Производителя или Партнёра Продукция не будет иметь дефектов при условии использования Продукции в соответствии с инструкциями. В случае если в течение гарантийного периода Производитель получает обращение, что Продукция не отвечает заявленным характеристикам, Производитель должен по собственному усмотрению, отремонтировать или заменить Продукцию, не отвечающую заявленным характеристикам, в соответствии с условиями данного Положения.

Производитель примет все возможные меры по отправке отремонтированного или замененного компонента Продукции после получения Производителем неисправного компонента. Фактическое время доставки отремонтированного или замененного компонента Продукции зависит от местонахождения Заказчика.

При передаче Производителю неисправных компонентов Продукции Заказчик несёт ответственность за удаление / уничтожение информации, составляющей коммерческую тайну для Заказчика и / или информации о Персональных данных.

Перед передачей компонентов Продукции Производитель рекомендует удалять фирменную, конфиденциальную или личную информацию, хранящуюся на неисправном компоненте Продукции. Если такая информация не была удалена Заказчиком у Производителя не возникает обязательств по обеспечению конфиденциальности в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ и обработке персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

В случае если Заказчиком была получена Продукция или её компонент взамен неисправной Продукции или компонента, но Продукция или компонент Продукции не было возвращено в Производителю в течение согласованного срока, Производитель вправе выставить счет и требовать его оплаты в размере цены на предоставленную Продукцию или компонент Продукции.

Заказчик и Производитель, а также Партнёр Производителя несут ответственность за транспортировку груза (стоимость возврата и затраты на транспортировку). Если Производитель определяет, что неисправная Продукция или её компонент не отвечает условиям гарантии, указанным в данном Положении, Заказчик может либо уплатить стоимость ремонта, либо вернуть неисправное оборудование за свой счет.

Производитель дает гарантию на отремонтированное или замененное Продукцию и / или её компоненты в соответствии с условиями типа Услуг (см. разделы 3.6) и условиями настоящего Положения.

## 3.2. Общие положения

В рамках Услуг предоставляются следующие способы взаимодействия со службой технической поддержки (далее – Сервис-Деск) Производителя:

- Портал технической поддержки в сети Интернет, расположенный по адресу: https://r1server.ru/my-account/.
- Электронная почта: partner@r1server.ru.
- Телефон: +7 (499) 390-33-02.
- Сервисные центры адрес которых расположены по адресу: 119607, город Москва, Мичуринский проспект, 45; 153013, город Иваново, улица Куконковых, д. 102.

## 3.3. Порядок активации услуг

Услуга начинает действовать с момента фактического получения Продукции Заказчиком, что подтверждается подписанным актом приемки оборудования между Заказчиком и Производителем / Партнером Производителя. Для активации Услуг Заказчик должен выполнить действия, приведенные в настоящем разделе.

Без выполнения нижеописанных действий Услуги предоставляются Производителем без применения Уровней услуг, указанных в разделе 4 настоящего Положения. При этом отсутствие активации Услуг не продлевает срок предоставления Услуг. Датой начала предоставления Услуг является дата подписания Заказчиком акта приемки оборудования между Заказчиком и Производителем / партнером Производителя. Дата окончания действия Услуг определяется исходя из приобретённого Заказчиком типа Услуг (см. разделы 3.6). Тип Услуг указывается в Техническом паспорте на Продукцию.

Заказчик, используя один из способов связи, указанных в разделе 3.2. настоящего Положения, предоставляет Производителю следующую информацию:

- серийные номера Продукции, указанные на упаковке и / или в Техническом паспорте Продукции;
- полное наименование организации Заказчика;
- ИНН и КПП Заказчика;
- адрес установки Продукции;
- контактные данные представителя/ей Заказчика (ФИО, должность, телефон, электронная почта);
- (опционально) при необходимости использования удаленной диагностики Заказчик предоставляет данные постоянного удаленного доступа к Продукции.

## 3.4. Способы оказания Услуг

Услуги оказываются производителем следующими способами:

- удаленная поддержка с использованием сети Интернет и средства удалённого доступа (во всех типах Услуг);
- предоставление обновлений ПО по запросу Заказчика с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (во всех типах Услуг);
- Транспортировка Продукции и / или её компонентов Производителю, в том числе в сервисные центры Производителя (во всех типах Услуг)

## 3.5. Состав и границы Услуг

Состав Услуг, а также распределение обязательств между Производителем и Заказчиком:

### 3.5.1. Обязанности Производителя:

- Предоставление доступа к Порталу технической поддержки и базе знаний по Продукции;
- Предоставление технической документации к Продукции;
- Диагностика неисправности, в том числе удаленная
- Замена или ремонт неисправного оборудования на территории Сервис-центра Производителя;
- Отправка оборудования для замены неисправного (в зависимости от Типа услуг, описанного в разделе 3.6);
- Предоставление по запросу Заказчика обновлений ПО

### 3.5.2. Обязанности Заказчика:

- Выполнение работ по монтажу, настройке и пуско-наладке Продукции на территории Заказчика;
- Предоставление удаленного доступа из сети Интернет к Продукции, используя протоколы HTTP, HTTPS, SSH и RDP, а также других способов и методов по требованию Производителя;
- Любая техническая поддержка сторонних ИТ - систем и оборудования Заказчика, не являющихся Продукцией Производителя;
- Любая техническая поддержка пользователей Заказчика;
- Уведомление Производителя о смене адреса установки оборудования.

## 3.6. Типы Услуг

Услуги предоставляются на срок до пяти лет в зависимости от Типа услуг. Ниже приведено описание каждого типа Услуг.

| Наименование | Описание |
|---|---|
| **Стандартная гарантия на оборудование, 3 года** | Время реакции – до 24 рабочих часов, ремонт, замена и восстановление оборудования в сервисном центре Производителя. Срок восстановления или замены оборудования до 30 рабочих дней. Удаленная диагностика и доступ к сервисному порталу со всеми драйверами и обновлениями ПО. Замена и / или ремонт отделяемых комплектующих Платформы в течение 270 календарных дней с момента начала действия гарантийных услуг. Бесплатная телефонная линия поддержки 9x5 (с понедельника по пятницу, с 9:00 до 19:00 (МСК). Доступ к порталу регистрации сервисных обращений 24x7. |

| | |
|---|---|
| **Расширенная гарантия на оборудование, 3 года** | Время реакции – до 24 рабочих часов, ремонт, замена и восстановление оборудования в сервисном центре Производителя. Отправка запасных частей на следующей рабочий день с момента полной диагностики гарантийного случая если диагностика выполнена до 12:00 (МСК), либо отправка запасных частей через 2 рабочих дня если диагностика выполнена после 12:00 (МСК). Удаленная диагностика и доступ к сервисному порталу со всеми драйверами и обновлениями ПО. Замена и / или ремонт отделяемых комплектующих Платформы в течение 540 календарных дней с момента начала действия гарантийных услуг. Отправка комплектующих и / или замены оборудования за счёт Производителя. Бесплатная телефонная линия поддержки 9x5 (с понедельника по пятницу, с 9:00 до 19:00 (МСК). Доступ к порталу регистрации сервисных обращений 24x7. |
| **Премиум гарантия на оборудование, 5 лет** | Время реакции – до 4 рабочих часов, ремонт, замена и восстановление оборудования в сервисном центре Производителя. Отправка запасных частей на следующей рабочий день. Удаленная диагностика и доступ к сервисному порталу со всеми драйверами и обновлениями ПО. Замена и / или ремонт отделяемых комплектующих Платформы в течение всего срока действия гарантийных услуг. Отправка комплектующих и / или замены оборудования за счёт Производителя. Бесплатная телефонная линия поддержки 9x5 (рабочие дни: с понедельника по пятницу, с 9:00 до 19:00 (МСК). Доступ к порталу регистрации сервисных обращений 24x7. |

# 4. Уровни Услуг

## 4.1. Метрики обращений

| Метрика Обращений | Описание |
|---|---|
| **Время реакции на обращение** | Промежуток времени с момента обращения Заказчика в службу технической поддержки Производителя до момента получения почтового оповещения, содержащего информацию о регистрации обращения, присвоении обращению уникального номера, с указанием статуса обращения «В работе» |
| **Время предоставления решения по обращению** | Промежуток времени между началом работы над обращением (статус «В работе») и предоставлением решения (статус «Решение») |
| **Время предоставления первого решения проблемы (основного или обходного)** | Промежуток времени между началом работы над обращением (статус «В работе) и предоставлением первого основного (статус «Решено») или обходного решения (статус «Обходное решение») |

## 4.2. Статусы обращения

| Статус Обращений | Описание |
|---|---|
| **Зарегистрировано** | Обращение зарегистрировано, но требует классификации со стороны службы технической поддержки Производителя. Ведется отсчет времени реакции на обращение. |
| **В работе** | Обращение классифицировано и взято в работу службой технической поддержки Производителя. Назначен ответственный специалист со стороны службы технической поддержки Производителя. Ведется отсчет времени решения обращения. |
| **Требует уточнения** | Для дальней работы по обращению специалисту технической поддержки Производителя требуется дополнительная информация. Запрос предоставления дополнительной информации направлен Заказчику. Отсчет времени не ведется. |

| | |
|---|---|
| **На рассмотрении** | Работы по обращению приостановлены службой технической поддержки Производителя по согласованию с Заказчиком. Отсчет времени не ведется. |
| **Решение** | Найдено решение со стороны службы технической поддержки Производителя. Решение предоставлено Заказчику на проверку. В случае отсутствия реакции Заказчика в течение 14 календарных дней статус обращения автоматически меняется на «Закрыт». |
| **Закрыто** | Заказчик проверил решение. Обращение закрыто Заказчиком или по согласованию с Заказчиком. Если решение не удовлетворительно, Заказчик открывает новое обращение. Во вновь открытом обращении заново ведется отсчет времени реакции и решения. |
| **Обходное решение** | Временное решение обращения, позволяющее возобновить работоспособность Продукции на время устранение корневой причины Проблемы. По согласованию Производителя и Заказчика Обходное решение может быть принято как основное Решение обращения. |

## 4.3. Типы обращений

| Статус Обращений | Описание |
|---|---|
| **Запрос информации** | Запрос на предоставление информации о Продукции |
| **Запрос на обслуживание** | Запрос на выполнение штатных (предусмотренных текущей функциональностью) операций с Продукцией, включая обновление ПО |
| **Инцидент** | Событие, приводящее к частичной или полной неработоспособности Продукции |
| **Замена или ремонт оборудования** | Запрос на гарантийную замену неисправного оборудования |

## 4.4. Уровни приоритета

Описание приоритетов приведено в таблице ниже. Первоначально приоритет обращения назначает Заказчик. Присвоение критического уровня приоритета требует подтверждения со стороны сотрудника службы технической поддержки Производителя. В процессе работы над обращением приоритет может быть изменен службой технической поддержки Производителем.

| Уровень приоритета | Описание |
|---|---|
| **Приоритет 1. Критический** | авария или сбой, угрожающие потерей данных, ОС или ПО не функционирует; имеется аппаратная неисправность одного или нескольких компонентов оборудования, вследствие чего система находится в не отказоустойчивом состоянии; информационные системы, функционирующие на оборудовании, недоступны, серьезная проблема, не позволяющая Заказчику или группе пользователей Заказчика выполнять бизнес-критичные функции. Помощь специалистов Производителя требуется немедленно; |

| | |
|---|---|
| **Приоритет 2. Высокий** | угрозы потери данных нет, ОС и ПО функционируют, Заказчик может выполнять бизнес-критичные функции, однако имеются неполадки в функционировании оборудования в целом: в log-файлах присутствуют сообщения об ошибках; отдельные компоненты оборудования; отдельные системные службы недоступны; наблюдается существенное снижение производительности оборудования. Требуется оперативная помощь специалистов Заказчика. |
| **Приоритет 3. Средний** | угрозы потери данных нет, оборудования функционирует, но в log-файлах ОС присутствуют предупреждения о возможных ошибках; Заказчик желает устранить неисправность, не являющейся критичной по времени. |
| **Приоритет 4. Низкий** | угрозы потери данных нет, Заказчику требуются консультации, услуги. |

Время реакции и время предоставления решения зависят от Типа услуг.

## 4.5. Эскалация обращений

Эскалацией является процедура привлечения внимания руководства Службы технической поддержки Производителя к отдельному обращению.

В рамках Услуг существует 2 типа эскалации:

- Автоматическая эскалация – обращение автоматически эскалируется в случае риска нарушения ключевых показателей уровня услуг. Автоматическая эскалация выполняется средствами Портала технической поддержки Производителя.
- Эскалация по запросу – Заказчик в случае необходимости эскалирует обращение руководства Службы технической поддержки Производителя средствами Портала технической поддержки, телефона или электронной почты. Эскалация по обращениям выполняется Заказчиком путем отправки сообщения на электронную почту partner@r1server.ru.

В таблице ниже приведены возможные причины эскалации:

| Причина | Эскалация по запросу | Автоматическая эскалация |
|---|---|---|
| **Риск нарушения показателей уровня Услуг раздела 4.9 для обращения с критическим приоритетом** | + | - |
| **Необходимость повышения приоритета (или уменьшения срока выполнения) обращения, обусловленная требованиями бизнеса Заказчика** | - | + |
| **Авария в ИТ - инфраструктуре Заказчика напрямую или косвенно связанная с Продукцией Производителя** | - | + |

После запроса на эскалацию контроль за исполнением работ по инциденту переходит к старшему смены СЦ или лицу его заменяющему. Старший смены СЦ приложит все усилия для выполнения необходимых работ, направленных на разрешения инцидента в приемлемые сроки, согласно приобретенному уровню обслуживания. Эскалация действует до выполнения или приостановки работ по обращению. При необходимости Заказчик может отменить эскалацию, в этом случае выполнение обращения возвращается в штатный режим.