



ПРАВИЛА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Сентябрь 2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

Техническая поддержка продукта	2
На этапе ознакомления с RAIDIX	2
На этапе заключения партнерского соглашения	2
На этапе проектирования системы хранения данных	3
На этапе продажи	3
На этапе эксплуатации оборудования	3

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТА

Алгоритмы RAIDIX разработаны таким образом, чтобы исключить возможность потери данных. Однако в случае возникновения технических проблем клиенты требуют от поставщика оборудования очень быстрой реакции и квалифицированной поддержки. В случае систем хранения это связано с тем, что стоимость данных в большинстве случаев существенно превышает стоимость оборудования, и риски потери данных являются для клиента неприемлемыми. Поэтому уровень сервиса поставщика является важнейшим фактором, который учитывают клиенты при заключении контрактов на поставку оборудования.

Служба технической поддержки «Рэйдикс» имеет большой опыт взаимодействия с партнерами и клиентами по всему миру и предлагает выстроить эту работу следующим образом.

НА ЭТАПЕ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С RAIDIX

После подписания «Соглашения о неразглашении конфиденциальной информации» служба технической поддержки назначает инженера для взаимодействия с потенциальным партнером. Этот инженер предоставляет партнеру необходимую техническую документацию и обеспечивает возможность ознакомиться с программным обеспечением RAIDIX тремя способами:

1. Предоставить установочный образ RAIDIX для последующей самостоятельной установки ПО на серверную платформу (при наличии), спецификация которой согласована со службой технической поддержки «Рэйдикс». Инженеры «Рэйдикс» осуществляют поддержку функционального тестирования по электронной почте.
2. Загрузить образ виртуальной машины RAIDIX. Установив ее в своей виртуальной среде, партнер имеет возможность ознакомиться с полной функциональностью продукта, но не может произвести тестирование производительности. Инженеры «Рэйдикс» осуществляют поддержку функционального тестирования по электронной почте.
3. Получить терминальный доступ к системе, развернутой в центре RAIDIX. Этот доступ предоставляется на время, необходимое для тестирования производительности. Поддержка этого тестирования осуществляется в режиме online.

НА ЭТАПЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ПАРТНЕРСКОГО СОГЛАШЕНИЯ

Для обеспечения необходимого уровня сервиса инженеры партнера должны иметь необходимый уровень знаний о RAIDIX. Поэтому для получения партнерского статуса они должны прослушать обучающий курс и сдать сертификационный экзамен по следующему направлению:

Название курса	Количество часов
«Обучающий курс инженера поддержки СХД RAIDIX 5.x»	24

Обучение и сдача экзаменов производятся по Интернету в режиме online. Консультации и ответы на вопросы производятся по электронной почте и Skype. После сдачи экзамена инженер получает сертификат о прохождении обучения и успешно сданном квалификационном экзамене по курсу и

присвоение статуса RAIDIX CERTIFIED ENGINEER, а также обеспечивается всей необходимой технической информацией на весь срок действия сертификата.

НА ЭТАПЕ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ

Партнер может запросить помощь при проектировании СХД под требования конечного заказчика. В рамках проектирования СХД инженеры «Рэйдикс» могут выполнять следующие работы:

1. Консультирование партнера о совместимости того или иного оборудования с ПО RAIDIX.
2. Проектирование СХД под нужды конечного потребителя с использованием базовых конфигураций СХД RAIDIX.
3. Помощь в проведении сертификации оборудования, не входящего в лист совместимости ПО RAIDIX.

НА ЭТАПЕ ПРОДАЖИ

Для помощи при продаже оборудования «Рэйдикс» предоставляет следующие виды поддержки:

1. Демонстрационные лицензии для установки на оборудование партнера, не предназначенное для продажи;
2. Терминальный доступ клиента к системе, развернутой в центре RAIDIX;
3. Консультации и ответы на вопросы партнера, связанные с продажей.

В случае, если клиент имеет потенциально высокий уровень потребности в системах хранения данных, по запросу партнера и по решению ответственного менеджера «Рэйдикс» может осуществляться прямое взаимодействие клиента со службой технической поддержки «Рэйдикс».

НА ЭТАПЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ

В «Рэйдикс» предусмотрены три линии технической поддержки оборудования, установленного у клиента:

1. 1-я линия — **исключение аппаратных проблем, проверка правильности настроек** (выезд к заказчику, диагностика, исправление физических поломок); осуществляется партнером;
2. 2-я линия — **диагностика системного программного обеспечения**; осуществляется партнёром; в случае невозможности установить причину неисправности или некорректной работы СХД партнёр может направить запрос в службу технической поддержки RAIDIX;
3. 3-я линия — **исправление системных ошибок**; осуществляется «Рэйдикс».

Поддержка второй и третьей линий осуществляется «Рэйдикс» в соответствии со следующими соглашениями об уровне обслуживания:

	Базовая	Расширенная
Прием заявок	По электронной почте	По электронной почте По телефону

		По Skype
Время оказания поддержки	По рабочим дням: с 08-00 до 21-00 по МСК По выходным и праздничным дням: с 10-00 до 21-00	То же, что базовая
Время реакции:		
Критичность 1: - нет доступа к данным; - поломка всей системы.	4 часа	2 часа
Критичность 2: - установка новых аппаратных компонентов; - консультации по обновлению системы; - анализ производительности.	До 24 часов (следующий рабочий день)	До 12 часов
Критичность 3: - вопросы по функционалу и настройке ПО; - вопросы по совместимости оборудования; - вопросы по совместимости со сторонним ПО.	До 48 часов	До 24 часов (следующий рабочий день)
Предоставление регулярных обновлений ПО (информирование об обновлениях посредством писем-рассылок)	Да	Да: установка обновлений инженером «Рэйдикс» удаленно, возможен выезд
Прямое консультирование конечного заказчика	Нет	Да
Количество часов поддержки по удаленному доступу в месяц/квартал/год без дополнительной оплаты	Нет	24 часа в месяц