

NIMBUS

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ И СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Системы хранения данных NIMBUS

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ техническая и сервисная поддержка СХД NIMBUS

Назначение документа. Регламент устанавливает единый порядок регистрации и обработки заявок, предоставления технической помощи, диагностики, замены компонентов и взаимодействия сторон при сопровождении СХД NIMBUS.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения и применимость	3
2. Термины и определения	3
3. Состав технической и сервисной поддержки	4
4. Пусконаладочные работы (ПНР)	5
5. Уровни обслуживания	5
6. Зоны обслуживания	7
7. Регистрация обращений	7
8. Приоритеты обращений	8
9. Порядок работы с заявками	9
10. Запасные части, CRU и FRU	10
11. Поддержка комплектов модернизации	10
12. Начало и срок предоставления поддержки	10
13. Продление технической поддержки	11
14. Прекращение поддержки и End of Support	11
15. Обязанности Заказчика	11
16. Ограничения поддержки и применения SLA	12

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРИМЕНИМОСТЬ

1.1. Настоящий Регламент определяет состав и порядок предоставления технической и сервисной поддержки систем хранения данных NIMBUS, правила взаимодействия NIMBUS, Заказчика и уполномоченного Заявителя, а также порядок обработки заявок и выполнения сервисных работ.

1.2. Регламент применяется при наличии действующего права на техническую поддержку, подтвержденного договором, спецификацией, сертификатом или иным документом, определяющим состав, срок и уровень обслуживания.

1.3. Условия конкретного договора, спецификации или сертификата имеют приоритет в части согласованных состава услуги, режима обслуживания, сроков и территории оказания поддержки.

1.4. Гарантийное обслуживание регулируется отдельным Положением о гарантии на продукцию NIMBUS. Настоящий Регламент определяет взаимодействие по заявкам и сервисным работам и не заменяет условия гарантии.

1.5. Территория оказания выездных услуг и особенности сроков прибытия инженера определяются применимой зоной обслуживания в соответствии с разделом 6 настоящего Регламента.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
Заказчик	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющий право на получение поддержки продукции NIMBUS.
Заявитель	уполномоченный представитель Заказчика или партнера, регистрирующий обращение и взаимодействующий с NIMBUS по Заявке.
Оборудование	система хранения данных NIMBUS, включая контроллеры, дисковые полки, накопители, блоки питания и иные поставляемые компоненты.
Программное обеспечение (ПО)	системное и прикладное программное обеспечение, микрокод и иные программные компоненты NIMBUS, предназначенные для эксплуатации Оборудования.
Техническая поддержка	комплекс консультационных, диагностических и организационно-технических мероприятий, выполняемых NIMBUS на основании Заявок.
Сервисная поддержка	диагностика, ремонт, замена Оборудования или его компонентов и иные сервисные работы в объеме, предусмотренном условиями обслуживания.
Инсталляция (ПНР)	монтаж и первичная настройка Оборудования NIMBUS в объеме отдельно приобретенной услуги.
Обращение	сообщение Заявителя, поступившее по установленному каналу поддержки.
Заявка	зарегистрированное Обращение, которому присвоен уникальный номер.
Инцидент	нарушение или снижение работоспособности Оборудования либо ПО, влияющее на возможность их штатного использования.
Консультация	запрос информации по установке, настройке, эксплуатации, обновлению или возможностям Оборудования и ПО.
Время реакции	период с момента регистрации Заявки в пределах применимого интервала обслуживания до первого содержательного ответа инженера или принятия Заявки в работу.
Время решения	период до устранения причины Инцидента. Если договором прямо не установлено иное, время решения не является гарантированным показателем.
Восстановление	возврат Оборудования или сервиса в работоспособное состояние, в том числе путем применения Обходного решения, замены компонента или предоставления подменного оборудования.

Термин	Определение
Обходное решение	временный способ снизить влияние Инцидента или восстановить работоспособность без окончательного устранения его причины.
Сервисный портал	система регистрации и сопровождения Заявок NIMBUS, доступная по адресу https://nimbus.intradesk.ru/ .
CRU	компонент, который по классификации NIMBUS может быть заменен Заказчиком самостоятельно по предоставленной инструкции.
FRU	компонент, замена которого выполняется инженером NIMBUS или уполномоченной сервисной организацией.
NBD	отправка согласованной запасной части или подменного оборудования на следующий рабочий день после принятия NIMBUS решения о замене; NBD не означает доставку или восстановление работоспособности в тот же срок.
RCA (Root Cause Analysis)	документированный анализ первопричины Инцидента, включающий описание выявленных обстоятельств, установленной причины и рекомендации по предотвращению повторения аналогичной ситуации.
SLA	целевые показатели обслуживания, установленные настоящим Регламентом, договором, спецификацией или сертификатом.
Поддерживаемая конфигурация	сочетание модели Оборудования, компонентов, версий ПО, микрокода, драйверов и подключаемых систем, соответствующее документации NIMBUS.
Сертификат	документ, подтверждающий право Заказчика на определенный уровень и срок технической поддержки, а также применимые дополнительные условия обслуживания.
Комплект модернизации	совместимый с Оборудованием комплект компонентов NIMBUS, предназначенный для расширения или изменения его аппаратной конфигурации.

3. СОСТАВ ТЕХНИЧЕСКОЙ И СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. В зависимости от приобретенного уровня обслуживания поддержка может включать:

- регистрацию и ведение Заявок через Сервисный портал;
- консультации по установке, эксплуатации, настройке и обновлению Оборудования и ПО;
- анализ конфигурации, журналов, телеметрии и иных диагностических данных;
- рекомендации по устранению Инцидента;
- предоставление доступных обновлений ПО и микрокода, а также проведение рекомендованных сервисных мероприятий в объеме приобретенного уровня обслуживания;
- удаленную диагностику при наличии технической возможности и согласованного безопасного доступа;
- эскалацию в подразделение разработки при признаках дефекта Оборудования или ПО;
- ремонт, замену Оборудования или компонентов, предоставление CRU/FRU либо подменного оборудования — в объеме, предусмотренном гарантией и/или приобретенным уровнем обслуживания;
- выезд инженера на площадку Заказчика, если NIMBUS признает такой выезд целесообразным по результатам диагностики.

Важно. Время реакции означает начало работы с Заявкой и не является сроком устранения Инцидента, доставки запасной части или восстановления сервиса.

3.2. Типы заявок

Тип	Назначение
Инцидент	Сбой, деградация или иное нарушение штатной работы Оборудования или ПО.
Консультация	Вопрос по эксплуатации, конфигурации, совместимости, документации или обновлениям.
Инсталляция	Вопросы, возникающие при установке и вводе в эксплуатацию, если услуга предусмотрена договором.
Проактивная работа	Плановые обновления, профилактические мероприятия или обязательные сервисные действия, инициированные NIMBUS.

3.3. Поддерживаемые конфигурации

Поддерживаемость конфигурации определяется документацией NIMBUS и примечаниями к выпускам ПО и микрокода. Актуальные материалы размещаются на сайте NIMBUS.

До изменения аппаратной или программной конфигурации Заказчик вправе запросить проверку совместимости. Если требуется переход на поддерживаемую версию или сочетание компонентов, необходимые действия и ограничения указываются в Заявке.

4. ПУСКОНАЛАДОЧНЫЕ РАБОТЫ (ПНР)

4.1. При приобретении услуги ПНР техническая поддержка начинается по истечении 2 (двух) календарных месяцев с даты отгрузки Оборудования, независимо от фактической даты выполнения ПНР.

4.2. Право Заказчика запросить выполнение приобретенной услуги ПНР действует в течение 6 (шести) месяцев с даты отгрузки Оборудования.

4.3. Дата проведения работ согласовывается после подтверждения готовности площадки, подключений, доступа, а также после заполнения опросного листа. Если необходимые условия не обеспечены, работы переносятся на новую согласованную дату.

4.4. В состав ПНР входят:

- распаковка Оборудования и визуальный осмотр на предмет наличия механических повреждений, а также проверка комплектности поставленного Оборудования;
- монтаж Оборудования NIMBUS в серверный шкаф согласно плану размещения, согласованному с Заказчиком;
- маркировка, прокладка и подключение силовых кабелей внутри шкафа от блоков питания Оборудования NIMBUS к модулям распределения электропитания (PDU) Заказчика;
- подключение патч-кордов в порты управления, LAN и SAN, предоставленных и подведенных Заказчиком к месту установки;
- подача электропитания, контроль состояния индикации, проверка отсутствия аппаратных неисправностей;
- обновление микропрограммного обеспечения (Firmware) до актуальной версии, рекомендованной производителем на момент установки;
- обновление программного обеспечения СХД «Юпитер» до актуальной версии, рекомендованной производителем на момент установки;
- первичная настройка сетевых параметров и параметров управления в соответствии с данными, предоставленными Заказчиком в настоящем опросном листе;
- проверка функционирования Оборудования в штатном режиме и оформление отчетной документации.

5. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Для всех уровней обслуживания предусмотрены регистрация и ведение Заявок через Сервисный портал, консультации по эксплуатации Оборудования, анализ диагностической информации, техническая эскалация и неограниченное количество Заявок. Выезд на площадку выполняется, когда по результатам диагностики NIMBUS признает его необходимым.

Параметр	Базовый	Расширенный	Премиум
Интервал обслуживания	8×5	8×5	24×7
Передача CRU/FRU перевозчику	до 30 календарных дней	до 5 рабочих дней	NBD
Прибытие инженера после доставки компонента	до 10 рабочих дней	до 5 рабочих дней	до 2 рабочих дней
Профилактические мероприятия	не предусмотрены	по запросу, до 2 раз в год	ежеквартально
Отчетность по Заявкам	не предусмотрена	по запросу, до 2 раз в год	ежеквартально
RCA для Критического Инцидента	не предусмотрен	не предусмотрен	при наличии достаточных диагностических данных
Мониторинг	не предусмотрен	24×7	24×7
Установка обновлений силами NIMBUS	не предусмотрена	критически важные, удаленно	плановая, удаленно или на площадке

5.2. Компоненты и выезд инженера

Указанные в таблице сроки передачи компонентов означают передачу согласованного CRU, FRU или подменного Оборудования перевозчику после принятия NIMBUS решения о замене и применяются одинаково для всех зон обслуживания.

Срок прибытия инженера исчисляется после подтвержденной Заявителем доставки компонента на место установки. Для CRU он применяется только при отдельно согласованной замене силами NIMBUS, поскольку в общем случае такой компонент устанавливает Заказчик.

5.3. Профилактика, отчетность и RCA

Профилактические мероприятия включают проверку состояния Оборудования, анализ версий ПО и микрокода, а также оценку выявленных рисков. По результатам NIMBUS направляет краткий отчет с рекомендациями.

Отчет по Заявкам предоставляется с периодичностью, указанной в таблице 5.1. Он содержит номера Заявок, даты регистрации, сведения об Оборудовании, причины Обращений, текущие статусы и результаты работ. Для незакрытых Заявок указывается последний существенный комментарий. Отчет направляется через Сервисный портал или согласованный канал; для Премиума — не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

RCA предоставляется только для Критического Инцидента в рамках Премиума после восстановления работоспособности. RCA содержит описание первопричины и рекомендации по предотвращению повторения Инцидента.

Для подготовки RCA необходимы журналы событий и системные логи за период Инцидента, дампы или диагностические пакеты, если они формируются Оборудованием, телеметрия, сведения о конфигурации и внесенных изменениях, а также корректная синхронизация времени. По запросу NIMBUS Заказчик предоставляет безопасный удаленный доступ либо обеспечивает сбор дополнительных данных на площадке. Если имеющихся данных недостаточно, NIMBUS сообщает об этом в Заявке и указывает, почему первопричину невозможно определить достоверно.

5.4. Мониторинг 24×7

Мониторинг 24×7 предоставляется при наличии технической возможности и согласованного безопасного доступа. Заказчик предоставляет перечень контролируемого Оборудования, контактных лиц и допустимых способов уведомления; состав телеметрии и правила формирования Заявок фиксируются в Заявке.

Если событие мониторинга автоматически регистрируется как Заявка, время реакции исчисляется с момента ее создания. В остальных случаях оно начинается после регистрации Обращения Заявителем. Для Расширенного уровня события вне интервала 8×5 принимаются в работу с начала ближайшего интервала обслуживания; для Премиума применяется режим 24×7.

Мониторинг охватывает только доступные NIMBUS показатели и не заменяет резервирование, контроль со стороны Заказчика или меры по обеспечению непрерывности его информационных систем.

5.5. Установка обновлений

Для Расширенного уровня NIMBUS устанавливает согласованные критически важные обновления удаленно; для Премиума работы могут выполняться удаленно либо на площадке. Необходимость выезда и его дата определяются планом работ и условиями обслуживания.

До начала обновления стороны согласуют совместимость, окно обслуживания, последовательность действий и порядок отката. Заказчик подтверждает готовность инфраструктуры и наличие актуальной резервной копии данных и конфигурации; работы начинаются после такого подтверждения.

6. ЗОНЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Зона	Территория	Условия обслуживания
Стандартная	ЦФО	Срок прибытия инженера соответствует уровню обслуживания
Региональная	Остальные доступные регионы	Срок прибытия инженера может быть увеличен не более чем на 7 календарных дней
Удаленная	Крайний Север и труднодоступные территории	Срок прибытия инженера согласовывается индивидуально

6.1. Сроки передачи CRU/FRU перевозчику не зависят от зоны обслуживания. Фактическое время доставки определяется транспортной компанией. Для Региональной зоны срок прибытия инженера может быть увеличен, но не более чем на 7 календарных дней относительно срока, установленного уровнем обслуживания. Для Удаленной зоны срок прибытия инженера согласовывается индивидуально с учетом транспортной доступности места установки Оборудования.

7. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Основной канал регистрации и ведения Заявок — Сервисный портал NIMBUS:

<https://nimbus.intradesk.ru/>

7.2. Подтверждением регистрации является присвоение Заявке уникального номера. До получения такого номера сообщение не считается зарегистрированной Заявкой.

7.3. Для регистрации необходимо указать:

- модель и серийный номер Оборудования;
- адрес места установки Оборудования, включая почтовый индекс;
- ФИО, телефон и электронную почту контактного лица;
- описание ситуации, неисправности или вопроса;
- приоритет Обращения.

8. ПРИОРИТЕТЫ ОБРАЩЕНИЙ

Приоритет	Критерии и типовые ситуации	Базовый	Расширенный	Премиум
Критический	Полная недоступность СХД или данных либо остановка критичного бизнес-процесса. Резервирование и работоспособное Обходное решение отсутствуют. Примеры: нет доступа ко всем томам; недоступны основные и резервные пути; дальнейшая эксплуатация невозможна.	2 часа	1 час	30 минут
Высокий	СХД продолжает работу ограниченно, но отказ компонента, потеря резервирования или существенная деградация создают высокий риск полной недоступности. Примеры: отказ контроллера при сохранении второго; потеря резервирования; заметное падение производительности ключевых операций.	4 часа	2 часа	1 час
Средний	Влияние ограничено, бизнес-процесс не остановлен, непосредственной угрозы полной недоступности нет. Примеры: сбой отдельной функции или некритичного компонента; периодические ошибки; умеренная деградация без потери доступа к данным.	8 часов	4 часа	2 часа
Низкий	Влияние на текущую эксплуатацию отсутствует. Консультации, запросы документации и рекомендаций, плановые изменения, установка или обновление ПО, вопросы о возможностях Оборудования.	8 часов	8 часов	8 часов

8.1. Приоритет определяется по фактическому влиянию Инцидента. При наличии резервирования или работоспособного Обходного решения NIMBUS вправе изменить приоритет с указанием основания в Заявке. Время реакции исчисляется с момента регистрации Заявки в применимом интервале обслуживания до первого содержательного ответа инженера или принятия Заявки в работу. Для уровней 8×5 учитывается время 09:00–18:00 по Москве, для Премиума — круглосуточно. Ожидание данных, доступа или действий Заявителя не включается в отсчет и фиксируется в Заявке.

9. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАЯВКАМИ

9.1. Статусы Заявки

Статус	Когда применяется	Влияние на сроки
Открыта	Обращение зарегистрировано и ожидает принятия в работу.	Идет отсчет времени реакции.
В работе	Инженер выполняет диагностику, проверку или согласованные действия.	Применяются соответствующие условия обслуживания.
Запрос информации	Для продолжения необходимы данные, доступ или действия Заявителя.	Зависимый от Заявителя срок приостанавливается.
В работе R&D	Требуется анализ возможного дефекта или подготовка исправления.	Срок выпуска исправления определяется сложностью задачи.
Ожидание компонента или выезда	Организуются логистика, доставка либо визит инженера.	Действуют сроки разделов 5 и 6.
Отложена	Работы перенесены по согласованию с Заявителем.	Зависимые сроки не исчисляются до согласованной даты.
Решена	Решение предоставлено, восстановление выполнено либо сообщен дальнейший порядок.	Заявителю направляется запрос на закрытие.
Закрыта	Результат подтвержден либо ответ на запрос о закрытии не поступил в установленный срок.	Работа по Заявке завершена.
Отменена	Заявка создана ошибочно или дублирует другую.	Работы прекращаются; указывается связанная Заявка.

9.2. Управленческая эскалация

Заказчик может инициировать управленческую эскалацию Критической Заявки через Сервисный портал либо резервный канал, если нарушено время реакции, требуется координация нескольких сторон или сохраняется существенный риск для бизнес-процесса. Основание и контактное лицо указываются в Заявке.

Для Расширенного уровня подключается дежурный или сервисный менеджер, для Премиума — выделенный, дежурный либо сервисный менеджер. Он координирует взаимодействие, периодичность информирования и необходимые ресурсы, не подменяя техническую диагностику и не устанавливая отдельного срока восстановления.

9.3. Диагностика и выполнение работ

NIMBUS запрашивает необходимые для плана решения сведения и согласует дальнейшие действия, включая замену компонента, обновление ПО или выезд. Диагностические материалы передаются в Заявке, а удаленный доступ предоставляется на ограниченный срок с минимально необходимыми правами.

Передача Заявки в R&D не устанавливает гарантированного срока воспроизведения дефекта или выпуска исправления.

Полученная при сопровождении информация используется для выполнения работ по Заявке и не раскрывается третьим лицам, кроме уполномоченных сервисных организаций и предусмотренных договором или законом случаев.

Если необходим визит, инженер согласовывает время с Заказчиком. Результат работ на площадке фиксируется в Заявке и при необходимости подтверждается актом или отчетом.

9.4. Решение и закрытие

Заявка переводится в статус «Решена» после устранения причины обращения и подтверждения результата со стороны NIMBUS.

В случае если устранение причины обращения невозможно в рамках текущей Заявки, Заказчику предоставляется согласованное обходное решение, информация о дальнейших действиях и сроках окончательного устранения проблемы. В таком случае Заявка не считается окончательно решенной до устранения причины обращения, если иное не согласовано Сторонами.

Если в течение 2 (двух) рабочих дней после предоставления решения или информации о выполненных работах и дальнейших действиях Заявитель не направил мотивированные возражения, NIMBUS вправе закрыть Заявку.

В случае повторного возникновения проблемы создается новая Заявка со ссылкой на предыдущую. Сроки и показатели обслуживания по новой Заявке рассчитываются заново.

10. ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ, CRU И FRU

10.1. Решение о ремонте, замене компонента, предоставлении CRU/FRU, подменного Оборудования или выезде инженера принимается NIMBUS по результатам диагностики с учетом действующих условий гарантии и поддержки.

10.2. Предоставляемые на замену Оборудование или запасные части могут быть новыми либо восстановленными, но должны быть исправными и функционально эквивалентными заменяемым.

10.3. Доставка осуществляется по адресу установки Оборудования. Заказчик обеспечивает приемку отправления и его перемещение непосредственно к месту проведения работ.

10.4. CRU предназначен для самостоятельной установки Заказчиком по инструкции NIMBUS. Выполнение такой замены инженером согласуется отдельно.

10.5. FRU устанавливается NIMBUS или уполномоченной сервисной организацией. После доставки стороны согласуют дату визита с учетом пункта 5.2.

10.6. Если Заказчик самостоятельно запросил компоненты или обновления, NIMBUS подтверждает работы после проверки диагностических данных. Необходимые корректировки фиксируются в Заявке.

10.7. Для возврата неисправного компонента используется упаковка полученной запасной части. Порядок и срок возврата сообщаются в Заявке; перевозку оплачивает NIMBUS.

10.8. На установленный компонент распространяется уровень обслуживания основного Оборудования. Срок его поддержки заканчивается одновременно со сроком поддержки системы.

Накопители. Порядок гарантийной замены накопителей и учет выработанного ресурса записи определяются Положением о гарантии NIMBUS и технической документацией на соответствующую модель.

11. ПОДДЕРЖКА КОМПЛЕКТОВ МОДЕРНИЗАЦИИ

11.1. На Комплект модернизации распространяются условия поддержки Оборудования, для которого он предназначен и в которое установлен. Срок сопровождения комплекта заканчивается одновременно со сроком действующей поддержки соответствующей системы.

11.2. На момент установки Оборудование должно находиться на действующей поддержке. Работы выполняет NIMBUS, уполномоченная сервисная организация либо Заказчик по согласованной инструкции — в зависимости от классификации компонентов.

11.3. При использовании несовместимого или не согласованного для соответствующей модели комплекта NIMBUS вправе приостановить гарантийное обслуживание до восстановления поддерживаемой конфигурации.

12. НАЧАЛО И СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ

12.1. При самостоятельной установке Оборудования Заказчиком поддержка начинается с даты отгрузки Оборудования.

12.2. Дата начала поддержки фиксируется в документах поставки, сертификате или учетной системе NIMBUS с учетом способа ввода Оборудования в эксплуатацию. При приобретении ПНР применяются условия раздела 4.

12.3. Срок поддержки составляет 3 или 5 лет в соответствии с приобретенным уровнем обслуживания и документами поставки.

12.4. При продлении поддержки новый период начинается с даты, следующей за датой окончания предыдущего периода поддержки, независимо от даты приобретения продления.

12.5. Поддержка оказывается в отношении Оборудования, идентифицированного серийными номерами в договоре, спецификации, сертификате или учетной системе NIMBUS.

13. ПРОДЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

13.1. Возможность, состав и стоимость продления после окончания гарантии или предыдущего периода поддержки согласуются сторонами и оформляются договором, спецификацией или сертификатом.

13.2. Если перерыв превышает 30 (тридцать) календарных дней, NIMBUS вправе проверить состояние Оборудования путем удаленной диагностики и/или анализа системных журналов.

13.3. Если после возобновления поддержки обнаружена неисправность, возникшая в период перерыва, NIMBUS устраняет ее при условии, что неисправность не вызвана нарушением Заказчиком условий эксплуатации и не относится к ограничениям, указанным в разделе 16 настоящего Регламента.

13.4. Неисправность Оборудования, возникшая в период перерыва, NIMBUS направляет Заказчику соответствующее уведомление с указанием Оборудования и выявленной неисправности. С момента направления такого уведомления и до момента устранения указанной неисправности к данному Оборудованию не применяются временные показатели оказания Услуг (SLA), а также не применяется ответственность NIMBUS за нарушение таких показателей, предусмотренная настоящим Регламентом и договором/спецификацией.

13.5. Выявленные неисправности и необходимые восстановительные действия фиксируются в Заявке. Поддержка, а также применение показателей SLA и ответственности в полном объеме начинаются после приведения Оборудования в поддерживаемое состояние.

14. ПРЕКРАЩЕНИЕ ПОДДЕРЖКИ И END OF SUPPORT

14.1. Статус End of Support означает дату, после которой сопровождение соответствующей модели или ревизии Оборудования прекращается либо предоставляется в ограниченном объеме.

14.2. NIMBUS вправе завершить поддержку снятого с производства Оборудования, если приобретение материалов, запасных частей или функционально эквивалентных аналогов объективно невозможно.

14.3. Сведения о жизненном цикле публикуются на сайте NIMBUS заблаговременно и включают затронутые модели, дату End of Support, последние поддерживаемые версии и, при наличии, рекомендации по модернизации или миграции.

14.4. Заказчику с действующей поддержкой направляется уведомление с причиной и датой изменения условий.

15. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

- предоставить NIMBUS физический и, при необходимости, удаленный доступ к Оборудованию, включая возможность отключения и подключения электропитания;
- назначить ответственное лицо для технического взаимодействия и получения уведомлений;
- обеспечить допуск инженеров NIMBUS к Оборудованию и заранее сообщить требования безопасности площадки;
- предоставлять запрошенную диагностическую информацию и выполнять согласованные действия по Заявке;

- информировать NIMBUS об изменениях конфигурации, инфраструктуры и места установки, влияющих на поддержку;
- эксплуатировать Оборудование в соответствии с документацией NIMBUS и использовать компоненты, ПО и микрокод, поддерживаемые NIMBUS;
- обеспечивать сохранность данных и наличие резервных копий для самостоятельного восстановления данных в случае их потери;
- возвращать замененные компоненты в порядке и сроки, сообщенные NIMBUS в Заявке.

16. ОГРАНИЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ И ПРИМЕНЕНИЯ SLA

16.1. Поддержка не включает работы по устранению проблем, вызванных следующими обстоятельствами:

- использование неподдерживаемого или несогласованного оборудования, накопителей, компонентов, кабелей, ПО, микрокода, драйверов или их сочетаний;
- несогласованная модификация аппаратной части, конструкции, конфигурации или системного ПО;
- нарушение требований к электропитанию, заземлению, температуре, влажности, вентиляции, монтажу, транспортировке или хранению;
- механическое, термическое или жидкостное повреждение, воздействие внешней среды, аварий и обстоятельств непреодолимой силы;
- действия третьих лиц, вредоносного ПО, ошибки смежной инфраструктуры или некорректная конфигурация хостов, сети SAN/LAN и сторонних систем;
- отказ Заказчика выполнить рекомендованное NIMBUS обновление или сервисное мероприятие, если связь такого отказа с Инцидентом подтверждена;
- отсутствие действующего права на поддержку либо невозможность идентифицировать Оборудование.

16.2. При некорректной замене CRU либо использовании несогласованной запасной части гарантийное обслуживание не применяется.

16.3. Для неподдерживаемой конфигурации NIMBUS вправе ограничить помощь удаленными консультациями до выполнения сообщенных в Заявке корректирующих действий.

16.4. Поддержка стороннего ПО и микрокода предоставляется при наличии технической и правовой возможности; NIMBUS не отвечает за отсутствие ошибок и сроки выпуска обновлений третьими лицами.