

ПОСЛУГА СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ NBD

1. Загальні умови при сервісному обслуговуванні NBD

1.1. Особи, які беруть участь у взаємодії для вирішення сервісних і гарантійних питань, і їх визначення:

Постачальник – уповноважений на території України, дистриб'ютор обладнання виробників сервального обладнання, зазначених нижче в п.п. 4.4 – компанія ТОВ ПП «АСБІС-УКРАЇНА»

Представник Постачальника – фізична особа, яка володіє правами представляти інтереси Постачальника з прийому-передачі товарів, запчастин або комплектуючих вихідного виробу та проводить відповідні технічні консультації або роботи від імені Постачальника, з яким перебуває у трудових відносинах.

Виконавець (сервіс-провайдер) – юридична особа, контрагент, уповноважений компанією ТОВ ПП «АСБІС-УКРАЇНА» на надання послуг у межах придбаного Пакету розширеного сервісного обслуговування.

Представник Виконавця (технічний фахівець сервіс-провайдера) – фізична особа, яка володіє відповідною компетенцією (сервісний інженер) і здійснює відповідні роботи з надання Послуги від імені Виконавця і яка знаходиться з ним у трудових відносинах.

Замовник - юридична особа, яка придбала обладнання у компанії ТОВ ПП «АСБІС-УКРАЇНА» для володіння або перепродажу іншому кінцевому споживачеві і, можливо, здійснила додавання додаткових сервісів, ПЗ або іншого обладнання до вихідної комплектації або функціоналу виробу (сервера, системи зберігання, мережевого обладнання, зазначеного в специфікації для цього типу сервісу) для розширення його характеристик, можливостей і організації додаткової вартості загального рішення на базі вихідного виробу.

1.1 Цим договором не передбачаються жодні гарантійні зобов'язання або розширювальні сервісні послуги для додатково встановленого Замовником додаткового обладнання, ПЗ або сервісів, придбаних не у Постачальника.

2. Гарантійний ремонт не проводиться в наступних випадках:

2.1. При невиконанні Замовником вимог виробника з експлуатації виробу.

2.2. За відсутності на виробі заводських ідентифікаційних даних: серійного номера або пошкодження зазначених написів, що не дозволяє ідентифікувати виріб або його складові компоненти.

2.3. За наявності слідів ремонту виробу, модифікації виробу і т. д. Замовником або сторонньою особою.

2.4. За наявності механічних ушкоджень виробу (відколи, тріщини, подряпини, скручування, сліди удару, відсутність сполучних гвинтів, частин, вузлів, механічне роз'єднання електричних з'єднань, дефекти складових частин виробу).

2.5. За наявності слідів термічного ушкодження виробу (слідів перегріву виробу і його складових частин, вихід з ладу активних елементів чипсетів, схем живлення, контролерів введення-виведення та ін.).

2.6. При модифікації покупцем або сторонніми особами змісту ПЗУ (SYSTEM BIOS, VGA BIOS, FIRMWARE та ін.) неоригінальними версіями або невідповідним цьому обладнанню.

2.7. При виявленні сторонніх предметів, рідин у виробі (слідів життєдіяльності комах і тварин, волосся, бруду і т. ін.), підвищеної запиленості (забруднення) виробу.

2.8. При невідповідності державним технічним стандартам і нормам електроживлення обладнання та/або електропостачання місця його інсталяції.

3. Не надаються наступні послуги:

- Резервне копіювання даних Замовника або відновлення існуючих даних.
- Встановлення програмного забезпечення Замовника.
- Оптимізація даних.
- Копіювання та перенесення існуючих даних.
- Налаштування та діагностика обладнання за допомогою сторонніх додатків або обладнання, встановлених Замовником.
- Встановлення або конфігурація програмного забезпечення або обладнання, що належать третім особам.
- Прокладення мережевих кабелів або будь-які інші види діяльності, пов'язані з периферійними пристроями або електроживленням.
- Усунення будь-яких несправностей обладнання, встановленого не Постачальником.

4. Умови сервісного обслуговування NBD

4.1 Під послугою сервісного обслуговування NBD (Next Business Day on-site Service) мається на увазі: рівень обслуговування обладнання, при якому на наступний робочий день (Next Business Day) після реєстрації гарантійного випадку і попереднього визнання обладнання таким, що підлягає заміні або відновленню працездатності, здійснюється заміна з виїздом фахівця на місце (on-site) інсталяції – вид сервісу, при якому фахівець Постачальника виїжджає на місце, де знаходиться проблемне обладнання, на наступний робочий день із моменту звернення і, у більшості випадків, усуває несправності на місці в той же день.

4.2 Послуга продається за бажанням замовника як додаткова опція. Послуга доступна на всі сервери виробництва Supermicro, що продаються компанією ТОВ ПП «АСБІС-УКРАЇНА» за двома можливими пакетами:

4.2.1. NBD тільки на перший рік експлуатації - **ASBIS Basic_Service_Support_1Y (BSS1)**. Basics NBD on-site Service на перший рік, **Standard_Warranty_Support** - 2-й і 3-й роки гарантійної підтримки серверного обладнання

4.2.2. NBD на три роки експлуатації. **ASBIS Basic_Service_Support_3Y (BSS3)** - Basics NBD on-site Service на всі 3 роки гарантійної підтримки серверного обладнання

 Функціонал		Розширене сервісне обслуговування 1 рік	Розширене сервісне обслуговування 3 роки
Строки	Строк дії розширеного сервісного обслуговування	NBD «на місці» 1 рік	NBD «на місці» 3 роки
Відновлення «на місці встановлення»	Візит інженера на місце розміщення сервера (Service FAE on-Site)	TAK	TAK
	Оперативне отримання компонентів з підтримкою гарячого підключення на місці інсталяції (FRU on-Site)	TAK	TAK
	Оперативне отримання інших апаратних компонентів на місці інсталяції (HW on-Site)	TAK	TAK
Швидкість реакції та відновлення	Регламентований час відповіді інженера технічної підтримки на запит за телефоном (Time for reaction)	протягом 2 годин	протягом 2 годин
	Заміна / відновлення обладнання на місці: Територія радіусом до 50км від місцезнаходження СЦ (Replacement shipment SCT, Service Covered Territories)	NBD	NBD
	Заміна / відновлення обладнання на місці: Територія радіусом більше 50км від місцезнаходження СЦ (Replacement shipment OT, Other Territories)	NBD + 1 робочий день	NBD + 1 робочий день
	Регламентований час необхідних робіт на місці: наступний робочий день (NBD) з покриттям до 50км від СЦ, NBD + 1 робочий день з покриттям більше 50км від СЦ після оформлення заявки, протягом 9 годин, 5 днів на тиждень, крім вихідних та державних свят (9 / 5 / Local)	TAK	TAK

5. Порядок і терміни послуги сервісного обслуговування NBD (Bssx)

5.1. Постачальник надає послуги Замовникові в стандартні робочі дні (понеділок-п'ятниця, крім вихідних і офіційних святкових днів) і години за місцевим часом (з 9:00 до 18:00 включно).

5.2. При виявленні ознак несправності обладнання Замовник з використанням телекомунікаційних засобів зв'язку (по телефону та/або електронній пошті) звертається до технічної підтримки Постачальника. Технічна підтримка Постачальника приймає звернення з 09:00 до 18:00.

5.3. Постачальник підтверджує одержання звернення шляхом його реєстрації та надання відповідним повідомленням Замовникові ідентифікаційного номера цього звернення (Service Case ID#) разом із зазначенням часу, з якого і починається термін проведення процедур з усунення несправностей.

5.4. Час реагування (початок надання послуг) уповноваженого від Постачальника представника (Виконавця) на звернення Замовника становить наступний робочий день, у межах установленого графіка обслуговування, після одержання та підтвердження Постачальником звернення Замовника.

5.5. У разі якщо звернення отримане поза графіком надання даної послуги (у неробочий день або після 18:00), часом надходження заявки вважається 9:00 наступного робочого дня, що слідує за цим. Відповідно, часом реагування Виконавця за таким зверненням буде наступний робочий день після реєстрації звернення.

5.6. Постачальник самостійно визначає, які інструменти дистанційної діагностики та підтримки необхідні для надання сервісного обслуговування, ухвалює рішення, чи вимагається обслуговування на місці установки обладнання, а також вибирає інші способи сервісного обслуговування. Серед таких способів - доставка кур'єром або поштовим відправленням запасних деталей, які можуть замінюватися Замовником самостійно, або повна заміна комплектуючих силами Виконавця у разі неможливості заміни силами Замовника. Спосіб сервісного обслуговування визначається Виконавцем з урахуванням ефективної та своєчасної підтримки Замовникові, а також з урахуванням обслуговування з фіксованим часом ремонту.

5.7. Якщо Постачальник обирає варіант сервісного обслуговування, при якому ремонт виконується самостійно Замовником і відповідна деталь, необхідна для відновлення працездатності обладнання, надана Замовникові, обслуговування на місці встановлення обладнання не надається Постачальником. У такому разі Постачальник доставляє Замовникові запасну деталь, необхідну для відновлення робочого стану обладнання.

5.8. Уповноважений представник Виконавця та/або Постачальника віддалено здійснює усі можливі дії, передбачені для відновлення працездатності пристрою Замовника, у тому числі зв'язується із Замовником з метою підтвердження звернення, з'ясування в нього рівня критичності інциденту, можливості відновлення або обслуговування обладнання з підключенням дистанційного доступу або з виїздом на місце і забезпеченням необхідного доступу до обладнання Замовника. У разі неможливості дистанційної діагностики сервера Виконавцем через внутрішню політику безпеки Замовника, останній має провести самостійно діагностику діагностичної утиліти Superdiag (<https://www.supermicro.com/en/solutions/management-software/super-diagnostics-offline>) і вислати логи утиліти Виконавцеві та/або Постачальникові.

5.9. У разі неможливості відновлення працездатності пристрою Замовника уповноважений представник Виконавця приймає рішення щодо ремонту пристрою Замовника на місці встановлення пристрою.

5.10. Постачальник надає інженерне обслуговування за місцем встановлення обладнання Замовника та/або відправляє запасні частини Замовникові, тільки якщо уповноваженим представником буде визначено, що проблема не може бути вирішена віддалено рекомендованими процедурами усунення несправностей, та інженер технічної підтримки Постачальника підтвердить, що працездатність пристрою Замовника може бути відновлена тільки на місці встановлення пристрою. При цьому замовник зобов'язується надати доступ представникам Постачальника або Виконавця до обладнання та місця інсталяції обладнання в максимально короткий термін (затягування термінів Замовником надання доступу до обладнання буде прямо пропорційно впливати на швидкість надання послуги).

5.11. Час реагування (початок надання послуг) при ухваленні рішення про необхідність ремонту на місці встановлення пристрою - наступний робочий день із моменту прийняття уповноваженим представником Виконавця рішення про необхідність апаратного ремонту, за умови, що рішення прийнято у робочий день до 14.00. У зазначений термін не включається час на

логістику авторизованого представника Постачальника з доставки запасних частин і обладнання Постачальника до місця встановлення обладнання Замовника.

5.12. У разі визначення необхідності проведення Постачальником попереднього обстеження обладнання або виявлення слідів пошкоджень, що носять характер невідповідності нормам експлуатації (п.п. 2.1-2.8), для вирішення питання про необхідність заміни комплектуючих, угода про фіксований час ремонту набуває чинності через 5 (п'ять) робочих днів з моменту завершення обстеження.

5.13. Фіксований час прибуття фахівця Постачальника та/або Виконавця до Замовника не дотримується, а розрахунок часу реагування призупиняється у наступних випадках:

- Замовник не забезпечить Виконавцеві своєчасного доступу до обладнання, що вимагає обслуговування (дистанційно або на місці), а також при інших діях (бездіяльності) Замовника, що впливають на можливість надання послуги.
- При недотриманні Замовником рекомендацій, складених Постачальником за результатами обстеження обладнання.
- У разі запуску автоматичних або ручних процесів відновлення, запущених при виявленні несправності обладнання, а також якщо буде потреба попереднього проведення резервного копіювання даних.
- При здійсненні будь-яких інших дій, що не стосуються ремонту обладнання, але дозволяють переконатися в тому, що несправності обладнання усунені.

5.14. Постачальник залишає за собою право змінювати фіксований час ремонту з виїздом до Замовника залежно від конфігурації, розташування та умов експлуатації виробу. Цей час вказується Постачальником після проведення обстеження обладнання Замовника залежно від критичності інциденту.

6. Вимоги до запасних частин, надаваних виконавцем замовникові

6.1. Постачальник на свій розсуд може надати Замовникові запасні частини або комплектні пристрої для самостійного відновлення працездатності обладнання Замовника.

6.2. Запасна частина буде ідентичною за функціоналом та призначенням оригінальній запасній частини або модернізованою запасною частиною, якщо ідентична запасна частина відсутня на складі Постачальника. Заміна може бути зроблена новою або відновленою запасною частиною або пристроєм.

6.3. Замінене обладнання або його запасна частина стають власністю Постачальника.

7. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ЗАМОВНИКА

7.1. Замовник зобов'язується вчасно надавати точну, достовірну і повну інформацію, яка потрібна Постачальникові для здійснення сервісного обслуговування.

7.2. Замовник зобов'язується негайно повідомляти Постачальника про будь-які зміни в конфігурації обладнання.

7.3. Замовник зобов'язується надавати Постачальникові негайний і необхідного рівня доступ до обладнання Замовника (можливо під контролем представників Замовника), якщо це буде потрібно Постачальникові для виконання звернення Замовника з визначення несправностей або відновлення обладнання.

7.4. На запит Постачальника Замовник має сприяти дистанційному вирішенню проблеми.

7.5. Замовник зобов'язується вживати наступних заходів для надання сприяння Замовникові:

- Згідно з інструкцією Постачальника запускати тести діагностики, встановлювати та запускати інші діагностичні засоби та програми.
- Встановлювати оновлення та виправлення програмного та мікропрограмного забезпечення, які Замовник може встановити самостійно.
- Запускати сценарії збору даних і надавати логи.
- На запит Постачальника виконувати інші обґрунтовані дії, які допоможуть Виконавцеві в ідентифікації або вирішенні проблем.

7.6. Під час ремонту на місці встановлення обладнання Замовника Замовник зобов'язаний:

- Забезпечити уповноваженому представникові Постачальника доступ у будинок, де встановлене обладнання Замовника, і забезпечити його всією необхідною дозвільною документацією для перебування на території будівлі.
- Забезпечити присутність свого уповноваженого представника на весь час проведення ремонту. Представник повинен мати технічну інформацію щодо умов експлуатації обладнання і схеми його підключення.
- Забезпечити безпеку уповноваженого представника Постачальника під час перебування в місці встановлення обладнання Замовника.
- Забезпечити умови, за яких обладнання Замовника та усі елементи, пов'язані з ним, доступні сервісному інженерові та перебувають у безпосередній близькості від місця проведення ремонту. Цим означає, що ремонтване та периферійне обладнання, пов'язане з ним, легко доступні сервісному інженерові без необхідності рухати меблі або інші важкі об'єкти.
- Надати представникові Замовника паролі для доступу до обладнання. У процесі ремонту та тестування сервісний інженер може попросити представника Замовника ввести конфіденційний пароль для входу безпосередньо в систему, включаючи, але не обмежуючись, паролі провайдера та обладнання.
- Забезпечити працездатність і функціонування пов'язаного з обладнанням Замовника існуючого апаратного і програмного забезпечення, такого як маршрутизатор, комутатор, ПК, сервер, монітор, KVM-термінал та ін. консольні засоби під час проведення ремонту і тестування.

7.7. У разі якщо після узгодження виїзду уповноваженого представника Постачальника за місцем перебування обладнання Замовника або доставки запасних частин Замовникові Замовник скасовує або змінює місце і час надання послуги, Замовник зобов'язується до моменту виїзду сервісного інженера зв'язатися з Виконавцем за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку (переконавшись при цьому в одержанні повідомлення Постачальником) і погодити нове місце та час надання послуги або скасувати послугу.

7.8. У разі якщо Замовник не повідомить Постачальника про необхідність зміни змісту послуги або її скасування до виїзду представника Виконавця або відправлення запасних частин, Замовник компенсує Постачальникові витрати, пов'язані зі здійсненням зазначених дій.

7.9 Замовник самостійно відповідає за повне резервне копіювання всіх існуючих даних в уразливій системі перед прибуттям уповноваженого представника Постачальника та/або Виконавця до місця встановлення обладнання Замовника.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСТАЧАЛЬНИКА

8.1. Якщо Замовник не дотримується зобов'язань з надання повної та достовірної інформації, необхідної для надання сервісного обслуговування, Постачальник знімає з себе відповідальність за надаване обслуговування, а у разі якщо надання неповної та недостовірної інформації призвело

до помилки - виконує сервісне обслуговування за рахунок Замовника відповідно до чинних розцінок на тимчасові трудові витрати та додаткові матеріали, компоненти, комплектуючі.

8.2. Постачальник та/або Виконавець не несе відповідальності за втрату даних, відновлення існуючих даних або переривання працездатності обладнання під час ремонту.

8.3. Постачальник та/або Виконавець не несе відповідальності за будь-які перебої або затримки в роботі, що відбулися не з його вини.

8.4. Якщо обладнання Замовника перестало працювати так, як передбачено виробником, то єдиним варіантом забезпечення гарантійних зобов'язань є ремонт або, на розсуд Постачальника, заміна обладнання.

8.5. Зазначені гарантійні умови є винятковими і замінюють собою всі інші гарантійні умови, явні або такі, що припускаються, фактичні або ті, що виникають в силу закону.

8.6. Постачальник не несе відповідальності, якщо в результаті тестування з'ясувалося, що заявлений дефект обладнання відсутній або його причиною виявилися дії Замовника чи будь-якої третьої особи, у таких випадках як:

- Використання накопичувачів HDD/SSD, пам'яті RAM/PMМ та інших елементів, не зазначених у списку сумісності для даного обладнання.
- Серійний номер виробу вилучений, виправлений, зіпсований або пошкоджений, нечитабельний
- Виріб зазнав самостійного ремонту з боку фахівців, не уповноважених Постачальником.
- Пошкодження виробу викликане форс-мажорними обставинами (війна, терористичний акт, пожежа, аварія, стихійне лихо, забруднення навколишнього середовища), навмисним або випадковим неправильним використанням, недбалим ставленням або природнім зношуванням за межами норм, передбачених виробником.
- Пошкодження виробу викликане збоєм в електроживленні або механічним, електричним, тепловим або іншим видом зовнішнього впливу
- Пошкодження виробу викликане потраплянням рідини, забрудненням небезпечними речовинами, шкідниками або радіацією
- Пошкодження виробу викликане використанням або зберіганням в екстремальних умовах, які не відповідають стандартам і нормам безпеки, що діють у країні використання і передбачені виробником для цього типу та класу пристроїв
- Пошкодження виробу викликане стороннім програмним забезпеченням

8.7. Постачальник за жодних умов не несе відповідальності за будь-які збитки та упущену вигоду, що виникли у Замовника у зв'язку з втратою даних, затримкою в діяльності, простоем обладнання, недоодержання прибутку та інші подібні збитки, видатки та витрати, включаючи штрафні санкції від третіх осіб.

9. ПОРЯДОК ЗДАЧІ-ПРИЙМАННЯ НАДАНИХ ПОСЛУГ

9.1. Після завершення сервісного обслуговування за зареєстрованим зверненням представник Постачальника або Виконавця передає Замовникові Акт приймання-передачі наданих послуг.

9.2. Замовник зобов'язується прийняти надані послуги та передати Виконавцеві підписаний акт приймання-передачі наданих послуг або надати мотивовану відмову протягом 3 (трьох) днів після одержання акта.

9.3. У разі виявлення недоліків у наданих послугах Замовник зобов'язується негайно повідомити про них Постачальникові шляхом направлення переліку виявлених недоліків. У разі

обґрунтованості зауважень Замовника Виконавець зобов'язується їх виправити в терміни, встановлені для надання послуг за цим Сертифікатом.

9.4. У разі якщо у встановлений термін Замовник не передасть Постачальникові підписаний акт приймання-передачі наданих послуг і не заявить мотивовану відмову від їх приймання, ці послуги вважаються прийнятими Замовником в останній день встановленого терміну.

9.5. Після прийняття робіт Замовник не має права посилаючись на проблему обладнання, що виникла, як на виявлені недоліки наданих послуг. У такому разі така проблема вважається знову виниклою, а її усунення оформляється за допомогою окремого звернення Замовника.

9.6. У разі якщо яка-небудь із умов, зобов'язань Замовника пп. 7.2-7.4, 9.3-9.4 не виконана Замовником до моменту прибуття представника Постачальника та/або Виконавця до місця знаходження обладнання у Замовника, представник Постачальника виконує всі дії, спрямовані на ремонт обладнання Замовника, які розумно можливі в обставинах, що склалися. Послуги в цьому разі будуть вважатися наданими Постачальником належним чином. Усі додаткові витрати, пов'язані з відновленням працездатності пристрою Замовника, в цьому разі будуть оплачуватися Замовником окремо.

10. ТЕРМІН ДІЇ ПОСЛУГИ Bssx І УМОВИ ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ

10.1. Постачальник має право в односторонньому позасудовому порядку відмовитися від виконання зобов'язань за Послугою **Bssx** у разі кількаразового надання Замовником недостовірних відомостей, що призвели до збитків Постачальника, і відмови від їх відшкодування, а також у разі неможливості надання послуг внаслідок ненадання Замовником Постачальникові документів і відомостей, необхідних для виконання звернення Замовника.

10.2. Замовник усвідомлює, що вартість Послуги **Bssx** формується виходячи з необхідності постійного і оперативного реагування на звернення Замовника. У цьому зв'язку, відмова Замовника від виконання Послуги **Bssx** не призводить до виникнення обов'язку повернення вартості Послуги **Bssx**. У цьому разі право на відмову від Договору обкладається штрафом, рівним вартості придбаної Послуги **Bssx**. При одержанні письмової відмови нарахований штраф за відмову від договору зараховується вартістю Послуги **Bssx**.

10.3. Послуга **Bssx** припиняється після закінчення зазначеного періоду дії, при цьому автоматична пролонгація дії Послуги **Bssx** не передбачена.