



**ARGO Technologie SA**  
Chemin de la Bérée 4 A, 1010 Lausanne  
VAT: CHE-263.930.035  
<https://www.argotech.io>  
e-mail: [info@argotech.io](mailto:info@argotech.io)  
Tel: +41 76 368 00 62

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ARGO

### **Проактивная поддержка**

Услуга Проактивная поддержка позволяет избежать типичных проблем посредством таких составляющих, как анализ и предоставление рекомендаций по версиям программного и микропрограммного обеспечения, проактивное сканирование и регулярные отчеты по инцидентам. Данный комплекс работ служит для обеспечения актуальности среды, совместимости между приложениями, а также для раннего обнаружения и устранения проблем, а также включает в себя:

- Постоянную автоматизированную удаленную поддержку
- Отчет с рекомендациями по версиям программного и микропрограммного обеспечения для поддержания актуального состояния систем ПО (2 раза в год)
- Отчет «проактивное сканирование» для проверки соответствия настроек лучшим практикам (2 раза в год)
- Отчет по инцидентам для раннего обнаружения и устранения проблем (ежеквартально)
- Доступ к центру приоритетной поддержки (выделенный номер телефона для регистрации заявок, ускоренные процедуры эскалации)

### **Реактивная поддержка**

Реактивная поддержка РП 24x7 — реактивная поддержка с круглосуточным окном приема заявок. Уровень реактивной поддержки РП 24x7 — это круглосуточная поддержка оборудования и ПО с выездом к заказчику и фиксированным временем реакции на заявку. Под временем реакции подразумевается интервал с момента регистрации заявки до ответного звонка заказчику и начала работы над заявкой. В рамках данного уровня сервиса предусмотрены:

- Ремонт на месте установки (В отдельных случаях по согласованию с заказчиком запчасть может быть отправлена на место эксплуатации для самостоятельной замены. Возможность и необходимость самостоятельной замены определяется специалистом поддержки ARGO.)
- Круглосуточный прием заявок и проведение работ
- Реакция на заявки по аппаратному обеспечению в течение 4 часов
- Предоставление доступа к обновлениям программного и микропрограммного обеспечения
- Реакция на заявки по ПО в течение 2 часов

Предоставление и установка новых деталей на замену вышедших из строя



**ARGO Technologie SA**  
Chemin de la Bérée 4 A, 1010 Lausanne  
VAT: CHE-263.930.035  
<https://www.argotech.io>  
e-mail: [info@argotech.io](mailto:info@argotech.io)  
Tel: +41 76 368 00 62

В рамках гарантийного обслуживания Технический центр ARGO предоставляет новые детали на замену вышедших из строя в течение всего периода обслуживания, а также производит их установку на Месте эксплуатации. При этом все неисправные детали после предоставления деталей на замену становятся собственностью ARGO, кроме случаев приобретения права сохранять компоненты после замены.

### **Уровни критичности инцидентов**

Время реакции при обслуживании оборудования у заказчика и период, в течение которого должен быть выполнен ремонт, а также время реакции при удаленной поддержке программного обеспечения могут отличаться в зависимости от уровня критичности инцидента. Уровень критичности инцидента первично определяется заказчиком и согласовывается с ARGO.

Уровни критичности

**Уровень критичности 1** — простой критически важных систем. Например, рабочая среда полностью вышла из строя, рабочая система или приложение вышли из строя или находятся под серьезной угрозой, повреждение, потеря данных или высокий риск потери данных, критическое воздействие на бизнес, проблемы безопасности

**Уровень критичности 2** — нарушение работы критически важных систем. Например, значительно ограничены возможности рабочей среды, нестабильное состояние или нарушение безопасности рабочей системы или приложения, риск повторного возникновения проблемы, значительное воздействие на бизнес

**Уровень критичности 3** — работа в пределах нормы. Например, выход из строя или снижение производительности нерабочей системы (тестовой системы), проблемы с рабочей системой или приложением, для которых найдено временное решение, некритичное ограничение функциональности, ограниченное воздействие на бизнес

**Уровень критичности 4** — низкое воздействие. Отсутствие воздействия на бизнес или пользователей

### **Ограничения**

Техническое обслуживание не включает в себя действия с целью исправить, отремонтировать или заменить Оборудование или ПО, прекратившие нормально функционировать вследствие случайности или небрежности Партнера/Заказчика или третьих лиц, а также причин, которые нельзя отнести к нормальным условиям эксплуатации, обычному износу:

- Проблем, относящихся к другому оборудованию, программному обеспечению, совместно с которыми оборудование и/или ПО используется;



**ARGO Technologie SA**  
Chemin de la Bérée 4 A, 1010 Lausanne  
VAT: CHE-263.930.035  
<https://www.argotech.io>  
e-mail: [info@argotech.io](mailto:info@argotech.io)  
Tel: +41 76 368 00 62

- Монтажа, модификации, эксплуатации, ремонта Оборудования с нарушением инструкций производителя или технических спецификаций;
- Использования оборудования или ПО в условиях, в порядке или для целей, для которых оно не предназначено.

### **Порядок осуществления контрактной поддержки**

В случае возникновения проблем с оборудованием/ПО, включенным в соглашение, заказчик обращается в Центр технической поддержки ARGO, и ARGO осуществляет поддержку (восстановление) в соответствии с уровнем контракта.

Если в рамках контракта предусматривается круглосуточное окно приема заявок (24x7), обращаться в Центр технической поддержки можно в любое время. В остальных случаях звонки регистрируются с 9:00 до 18:00 по местному времени в рабочие дни. Звонок принимает оператор, который регистрирует обращение и выбирает оптимальную процедуру обслуживания запроса.