



# Серверы и системы хранения Altos

## базовые условия гарантии

Россия  
Версия 3.4



# Базовый план поддержки и гарантии

# Общая информация

- Условиям стандартного плана подлежат серверные системы Altos, тонкие клиенты и рабочие станции Altos, системы хранения данных Altos QSAN
- Стандартный срок гарантии на заявленные устройства - 36 месяцев с момента покупки\*/\*\*
- Техническая поддержка заявленных устройств осуществляется «горячей» линией технической поддержки Altos
- Гарантийное сервисное обслуживание заявленных устройств осуществляется на базе действующей сервисной сети Acer на территории России

\*При условии наличия у заказчика документов, подтверждающих дату покупки (например, товарных накладных), при отсутствии срок гарантии считается с даты производства устройства

\*\*Оptionальный план расширенной поддержки и гарантии может подразумевать расширение срока гарантии до 60 месяцев с момента покупки

# Техническая поддержка

- «Горячая» линия технической поддержки Altos осуществляет коммуникации с заказчиками по телефону 8-800-700-22-37 и при помощи формы обратной связи на web-портале поддержки - <https://ru.answers.acer.com/app/ask> \*
- Время работы «горячей» линии технической поддержки Altos: понедельник-пятница, с 10.00 до 18.30 (МСК)\*\*
- Техническая поддержка подразумевает как аппаратную поддержку устройств, так и поддержку установки и функционирования приложений Altos

\*Оptionальный план расширенной поддержки также подразумевает и другие способы связи

\*\*Оptionальный план расширенной поддержки подразумевает в том числе и оказание поддержки круглосуточно и ежедневно

# Ресурсы технической поддержки

- Онлайн-чат с инженером «горячей» линии - <https://ru.answers.acer.com/app/ask>
- Форум технических экспертов - <https://community.acer.com/en/categories/servers>
- Онлайн-портал поддержки с возможностью скачивания драйверов и утилит устройств, модулей и узлов; руководств пользователя; прошивок BIOS и модулей управления - <https://www.altoscomputing.com/en-US/download>

\*Опциональный план расширенной поддержки также подразумевает и другие способы связи

\*\*Опциональный план расширенной поддержки и гарантии подразумевает в том числе и оказание поддержки круглосуточно и ежедневно

# Услуги инженеров службы поддержки

- Регистрация инцидентов
- Удаленная диагностика устройств\*
- Удаленное восстановление работоспособности устройств\*
- Организация выездов инженеров на место эксплуатации
- Информирование о корректном использовании устройств и их функционала
- Помощь в определении корректной документации для тех или иных продуктов
- Рекомендации по управлению устройствами и их обслуживанию
- Предоставление базовой информации о системах управления продуктами (ВМС)
- Консультирование по подбору наиболее современных решений Altos
- Консультирование по подбору оптимальных модификаций продукции

\*Требуется установка дополнительного программного обеспечения на устройства и предоставление инженерам ряда прав удаленного доступа к устройствам, при условии возможности удаленного восстановления работоспособности (по итогам удаленной диагностики)

# Гарантийное сервисное обслуживание

- Диагностика и ремонт оборудования осуществляются на месте эксплуатации\*
- Выезд инженера на место эксплуатации для диагностики происходит на следующий рабочий день\*\* /\*\*\*
- Ремонт оборудования на месте эксплуатации\*\*\*\*

\*Реализуется на базе «горячей» линии технической поддержки

\*\*При готовности заказчика принять инженера в локации установки

\*\*\*Оptionальный план расширенной поддержки и гарантии подразумевает и возможность выезда инженера в день регистрации обращения, выезд в пределах 50 км от ближайшего сервисного центра

\*\*\*\*Только в рамках опционального плана расширенной поддержки и гарантии, выезд в пределах 50 км от ближайшего сервисного центра



# Опциональный план поддержки и гарантии

\*каждая дополнительная функция поддержки и гарантии опционального плана рассчитывается отдельно



# Расширенная техническая поддержка

- Время реакции на обращение - 30 минут с момента обращения, по рабочим дням, с 10.00 до 18.30 (МСК)
- Автоматическое логгирование инцидентов\*
- Уведомление заказчика о критических инцидентах\*\*
- Поддержка работы модулей управления и ПО управления
- Уведомление заказчика об обновлениях прошивок компонент, BIOS и модулей управления\*\*\*

\*При выполнении заказчиком ряда условий, связанных с установкой и настройкой ПО управления Altos и предоставления удаленного доступа к логам модуля управления, регистрацией устройства

\*\*При выполнении условий автоматического логгирования инцидентов и при наличии актуальной контактной информации о заказчике

\*\*\*При наличии актуальной контактной информации заказчике

# Расширенная гарантия

- Возможность расширения гарантии до 60 месяцев с момента покупки\*
- Выезд инженера на место эксплуатации в день обращения\*\*
- Невозврат накопителей заказчиком в случае выхода их из строя

\*При условии наличия у заказчика документов, подтверждающих дату покупки (например, товарных накладных), при отсутствии срок гарантии считается с даты производства устройства

\*\*При наличии у заказчика возможности принять инженера в локации эксплуатации в день обращения



# Опциональный план поддержки и гарантии для критической инфраструктуры

\*каждая дополнительная функция поддержки и гарантии опционального плана для критической инфраструктуры рассчитывается отдельно

# Расширенная техническая поддержка для критической инфраструктуры

- Время реакции на обращение - 15 минут с момента обращения, круглосуточно, в любой календарный день
- Выделенный менеджер для управления простоями, координирующий деятельность подразделений поддержки и гарантии
- Автоматическое логгирование инцидентов\*
- Уведомление заказчика о критических инцидентах\*\*
- Поддержка работы модулей управления и ПО управления
- Уведомление заказчика об обновлениях прошивок компонент, BIOS и модулей управления\*\*\*

\*При выполнении заказчиком ряда условий, связанных с установкой и настройкой ПО управления Altos и предоставления удаленного доступа к логам модуля управления

\*\*При выполнении условий автоматического логгирования инцидентов и при наличии актуальной контактной информации о заказчике

\*\*\*При наличии актуальной контактной информации заказчике

# Расширенная гарантия

- Возможность расширения гарантии до 60 месяцев с момента покупки\*
- Выезд инженера на место эксплуатации в течение 4 часов в день обращения\*\*
- Восстановление работоспособности устройств в течение 6 часов в день обращения\*\*\*
- Невозврат накопителей заказчиком в случае выхода их из строя

\*При условии наличия у заказчика документов, подтверждающих дату покупки (например, товарных накладных), при отсутствии срок гарантии считается с даты производства устройства

\*\*При наличии у заказчика возможности принять инженера в локации эксплуатации в день обращения

\*\*\*При наличии у заказчика возможности и персонала сопровождения инженера

# Дополнительные возможности

- Организация дополнительных комплексов технической поддержки в соответствии с требованиями заказчика\*
- Организация дополнительных комплексов гарантии в соответствии с требованиями заказчика\*\*

\*Время реакции, тип и способы поддержки

\*\*Срок выезда инженера для диагностики и ремонта, способы и условия гарантии



Россия  
Версия 3.4