



# РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБОРУДОВАНИЯ «ЛИНСИС»

Система громкоговорящей связи и КПАСО  
(Комплекс программно-аппаратных средств  
оповещения)



# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

| Термин                                          | Определение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Аварийная поддержка»                           | Восстановление работоспособности и основных функций Оборудования в соответствии с определенным в данном Приложении временем устранения и решения в случае значительного отказа функциональности Оборудования, классифицированного Заказчиком как Аварийная ситуация.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| «Аварийная ситуация»                            | <p>Инциденты, негативно влияющие на функционирование Оборудования и характеристики техобслуживания, требующие исправления вне зависимости от времени суток или дня недели. Ими являются, но не ограничиваются:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• полная потеря работоспособности Оборудования</li><li>• сбой встроенного программного обеспечения Оборудования</li><li>• потеря данных</li><li>• частичная потеря работоспособности Оборудования</li><li>• сбой в функциональных возможностях оборудования, который приводит к невозможности использования Оборудования</li><li>• сбой в функциональных возможностях, который приводит к неэффективности Оборудования (например, ухудшение качества аудио, длительная реакция на нажатие кнопок, некорректная работа сценариев обслуживания вызовов и т.п.)</li><li>• сбой Оборудования, который приводит к самопроизвольной перезагрузке</li></ul> <p>Данный список не является полным и исчерпывающим, в любом случае Заказчик имеет право мотивированно классифицировать инцидент как Аварийную ситуацию, а Исполнитель обязан устранить ее соответствующим образом. Классификация является мотивированной, если она обоснована условиями действующего Соглашения об уровне обслуживания (SLA) и результатами анализа информации, предоставленной Заказчиком по запросу Исполнителя при работе над обращением, поступившим от Заказчика в службу технической поддержки.</p> |
| «Время подтверждения заявки»<br>(Время ответа)  | Время, в течение которого Заказчику предоставляется ответ о принятии запроса в работу и присвоении ему идентификационного номера с момента направления Заказчиком запроса в службу технической поддержки Исполнителя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| «Время устранения»                              | Временной интервал с момента получения сообщения Заказчика об инциденте до ответа или действия Исполнителя, принятого Заказчиком как достаточное для снижения приоритета инцидента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| «Время разрешения Инцидента»<br>(Время решения) | Временной интервал от сообщения Заказчика об инциденте до ответа или действия Исполнителя, принятого Заказчиком как полные и окончательные ответ или действие, достаточные для закрытия инцидента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Термин                                      | Определение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Версия встроенного ПО»<br>(Версия)         | <p>Встроенный программный продукт (скрипт или компиляция бинарного кода, прошивка), созданный Производителем Оборудования, принятый Заказчиком в определенное время и удовлетворяющий следующим критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• имеет приписанный ему уникальный номер, отличающий его от всех предыдущих версий и релизов</li> <li>• отличается по набору свойств и функций от предыдущих Версий</li> <li>• содержит набор окончательных исправлений ошибок, выявленных в предыдущих Версиях</li> </ul> <p>Версии предоставляются Исполнителем не позднее чем на следующий рабочий день после их выпуска Производителем Оборудования.</p> |
| «Дефект»                                    | <p>Ошибка во встроенном ПО или аппаратной части Оборудования, вследствие которой Оборудование ведет себя непредвиденно или не в соответствии с техническими характеристиками, заявленными в эксплуатационной документации. Под непредвиденным или несоответствующим требованиям поведением понимается несоответствие поведения Оборудования сопроводительной и проектной документации Оборудования.</p>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| «Исполнитель»<br>(Производитель)            | ООО «САТЕЛ»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| «Инцидент»                                  | <p>Любое событие, не являющееся частью стандартной работы Оборудования, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества работы Оборудования. В контексте данного Приложения – событие, не описанное в рамках стандартных сценариев поведения Оборудования.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| «Консультация»<br>(Консультационный запрос) | <p>Решение вопросов, связанных с функционированием Оборудования, и предоставление советов, разъяснений специалистов Исполнителя по работе Оборудования.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| «Обработка заявок<br>Заказчика»             | <p>Получение и обработка сообщений Заказчика об инциденте, диагностика и устранение неисправностей или перевод запросов на Поддержку Оборудования, а также своевременные ответы на запросы Заказчика в соответствии с приоритетом инцидента, определенным Заказчиком, и соответствующими сроками устранения и сроками разрешения инцидента.</p> <p>Временные параметры представлены в разделе 3.</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| «Пакет обновления»                          | <p>Пакет обновлений к Версии встроенного программного обеспечения (прошивки) оборудования, выпущенный Производителем Оборудования для целей корректировки и/или улучшения реализованных в Версии функций.</p> <p>Такой пакет обновлений оформляется неделимым «пакетом коррекций» и является неотъемлемой частью Оборудования.</p> <p>Пакеты обновлений предоставляются Исполнителем и сопровождаются инструкцией по установке и описанием пакета.</p> <p>Инструкция предоставляется по запросу.</p>                                                                                                                                                               |

## Термин

## Определение

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Поддержка Оборудования»                | <p>Создание и внедрение для Оборудования нового программного исправления или внедрение в Оборудование выпущенных Производителем Версий, программных исправлений, коррекций, обновлений, устраняющих программные неисправности в течение временных интервалов, требуемых в соответствии с определенными в настоящем ТЗ условиями Аварийной поддержки и Обработки заявок Заказчика.</p> <p>Техническая поддержка Оборудования включает в себя комплекс мероприятий по обеспечению работоспособности Оборудования, выполнение всех видов ремонтных работ, а при необходимости его замена.</p> <p>Замена и ремонт вышедшего из строя Оборудования в срок, который необходим для выполнения требований SLA, описанных в разделе 8 Приложения 1.</p> <p>Поддержка Оборудования может быть запрошена Заказчиком в результате предоставления Аварийной поддержки и Обработки заявок Заказчика.</p> |
| «Поддержка на объекте»                  | <p>Способ предоставления Аварийной поддержки, Обработки заявок Заказчика или Поддержки Оборудования, при котором специалист Исполнителя присутствует на объекте Заказчика.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| «Приоритет инцидента»<br>(Приоритет)    | <p>Показатель, определяющий степень негативного влияния инцидента на работоспособность Оборудования.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| «Рабочий день»                          | <p>09:00-18:00, время Московское (GMT +3), за исключением выходных и праздничных дней, в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| «Программное обеспечение»<br>(Прошивка) | <p>Встроенное программное обеспечение, являющееся частью Оборудования и настроенное в соответствии с требованиями Заказчика. Не является отдельным объектом интеллектуальной собственности.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| «Критичный приоритет»                   | <p>Инциденты в Оборудовании или встроенном программном обеспечении Оборудования, которые могут привести к экстренной (аварийной) ситуации. Такие неисправности требуют немедленного устранения:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• снижение емкости или возможности обработки трафика, например, невозможность обработки прогнозируемой нагрузки</li><li>• условия, оказывающие серьезное влияние на эксплуатацию и эксплуатационное обслуживание, управление, мониторинг и статистику</li><li>• аварийные сигналы, ясно указывающие на одну из вышеперечисленных неисправностей</li><li>• несоответствия, препятствующие или существенно затрудняющие ввод в эксплуатацию обновления встроенного программного обеспечения при условии, что дата ввода в эксплуатацию согласована Сторонами</li><li>• дефекты, существенно затрудняющие эксплуатацию Оборудования</li></ul>       |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Средний приоритет» | <p>Инциденты, не влияющие на клиентские и/или пользовательские функции или сервисы, но серьезно воздействующие на работу Оборудования, эксплуатационное обслуживание, администрирование и т.д. и требующие немедленного внимания. Срочность ниже, чем при неисправностях CSR высокой серьезности, поскольку на работу Оборудования и клиентов оказывается меньшее влияние.</p> <p>Данное описание не является полным и исчерпывающим, в любом случае Заказчик имеет право мотивированно присвоить заявке любой приоритет, и Исполнитель обязан выполнять ее в соответствии с этим приоритетом.</p> |
| «Низкий приоритет»  | <p>Инциденты, а также ошибки встроенного Программного обеспечения или Оборудования, не оказывающие серьезного влияния на функционирование. Указанные инциденты не влияют на функциональность оборудования. Например, консультации по вопросам эксплуатации и техобслуживания, ошибки в Документации, поставляемой совместно с Оборудованием, прочие Дефекты и информационные запросы.</p>                                                                                                                                                                                                          |

## СОСТАВ ОБОРУДОВАНИЯ И ПО

### К Оборудованию относятся следующие устройства:

- Центральный коммутатор LCE
- Блок контроля линий оповещения
- Трансляционный усилитель
- Блок питания
- Переговорные устройства
- Диспетчерские пульта
- Громкоговорители
- Лампы-вспышки
- АРМ оповещения ЛИНСИС СО
- Устройство запуска, управления и мониторинга ЛИНСИС УКБ
- Электронная сирена общепромышленная
- Электронная сирена взрывозащищенная
- Настольный пульт управления

## ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

### К оказываемым услугам относятся:

- постгарантийный ремонт (расчет стоимости осуществляется по запросу)
- профилактические выезды на объект для проведения планово-предупредительных работ (расчет стоимости осуществляется по запросу)
- удаленное конфигурирование при наличии предоставленного Заказчиком удаленного доступа к Системе
- устранение сбоев ПО

- предконфигурирование Системы до отправки Заказчику. Условиями предоставления данной услуги являются:
  1. предоставленный Заказчиком до момента поставки IP-план
  2. каждый шкаф должен иметь свой конкретный адрес, никаких вариаций не допускается
  3. в случае с ЛСОН (Локальная система оповещения населения) нужно иметь ПЛАС (План ликвидации аварийной ситуации) и согласованные звуковые файлы оповещения и сценарии запуска
- авансовая замена запчастей

## ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

### Горячая линия

В случае возникновения ситуации в процессе эксплуатации Оборудования, с которой сам Заказчик справиться не может, Заказчик, при наличии зарегистрированной учётной карточки на портале технической поддержки <https://support.satel.org/> Исполнителя, оформляет соответствующий Запрос. Заказчик имеет право запросить Исполнителя по телефону Горячей линии об оказании технической поддержки на основании оформленного Запроса.

Телефон: + 7 (495) 785-88-75

Электронная почта: [hd@satel.org](mailto:hd@satel.org)

Факс: +7 (495) 785-88-78

Сайт: <https://support.satel.org>

В случае изменения контактов Горячей линии, которые находятся в ведении Исполнителя, Исполнитель обязуется предоставлять новую контактную информацию Заказчику в сроки до 3 (трех) дней в письменной форме (т.е. по электронной почте).

Если для решения Запроса необходим выезд на площадку Заказчика, то Запрос переводится в статус Приостановлено до момента согласования условий и сроков приезда специалиста Исполнителя на площадку Заказчика. Стоимость выезда специалистов Исполнителя на площадку Заказчика согласовывается дополнительно.

### Порядок обработки Запросов

Заказчик отправляет все Запросы на электронную почту Горячей линии. Запросы могут отправляться на Горячую линию по электронной почте либо могут открываться самостоятельно Заказчиком на портале технической поддержки Исполнителя <https://support.satel.org> (доступно при наличии зарегистрированной учётной карточки). При отправке Запроса Критического уровня Заказчик обязан продублировать данный Запрос по телефону.

Запрос автоматически регистрируется на портале технической поддержки <https://support.satel.org>, Запросу присваивается уникальный номер и сообщается Заказчику.

Уровень критичности определяется Заказчиком, но может быть изменен по взаимному согласию Исполнителя и Заказчика.

Заказчик может обращаться на Горячую линию по телефону и узнавать о статусе решения Запроса по его уникальному номеру или осуществлять контроль за решением Запроса через портал технической поддержки <https://support.satel.org>.

Если решение по Запросу не может быть предоставлено немедленно, то Исполнитель назначает ответственного инженера со стороны Исполнителя, который связывается с ответственным инженером Заказчика в течение Времени реагирования в соответствии со степенью критичности Запроса, как указано в разделе 5 настоящего Регламента.

В процессе решения Запроса Исполнитель имеет право запросить у Заказчика диагностическую информацию, необходимую ему для решения Запроса, а именно: логи, файлы конфигурации, трейсы, схемы организации связи и т.п.

На время сбора диагностической информации Запрос переходит в статус Приостановлено.

Если в ходе решения Запроса Заказчику требуется поменять неисправное оборудование, данному Запросу устанавливается статус Приостановлено до момента замены неисправного оборудования.

По завершении работ по устранению Инцидента в рамках Запроса, Исполнитель обязан проинформировать Заказчика о причинах возникновения Инцидента и ходе ее устранения.

Запрос может быть закрыт только после того, как Заказчик убедится в устранении Инцидента и даст согласие на закрытие Запроса.

В случае если Заказчик не предоставляет запрашиваемую Исполнителем информацию в течение 7 (семи) дней и не сообщает о причинах задержки, Запрос может быть закрыт Исполнителем автоматически в одностороннем порядке.

Фактическое Время ответа по Запросу определяется как промежуток времени между отправкой Запроса на Горячую линию и отправкой подтверждения предоставления Исполнителем предварительного решения Запроса со стороны Заказчика за вычетом времени нахождения Запроса в статусе Приостановлено.

Фактическое Время решения по Запросу определяется как промежуток времени между отправкой Запроса на Горячую линию и отправкой подтверждения закрытия Запроса со стороны Заказчика за вычетом времени нахождения Запроса в статусе Приостановлено.

# СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

| Вид услуги                                      | Режим работы | Время реакции | Время восстановления/<br>Время промежуточного решения | Время окончательного решения                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Горячая линия                                   | 7*24         |               |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                  |
| Экстренное восстановление (Критичный приоритет) | 7*24         | 30 мин        | 8 ч                                                   | В случае сохранения работоспособности Оборудования на доаварийном уровне в течение 72 часов (период стабильности) после предоставления Временного решения Запрос с этого момента рассматривается как Запрос более низкого уровня |
| Решение неаварийных запросов:                   |              |               |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                  |
| Высокий приоритет                               | 5*8          | 1 РД          | 5 РД                                                  | 15 РД                                                                                                                                                                                                                            |
| Средний приоритет                               | 5*8          | 1 РД          | 22 РД                                                 | 22 РД                                                                                                                                                                                                                            |
| Низкий приоритет                                | 5*8          | 2 РД          | 44 РД                                                 | 44 РД                                                                                                                                                                                                                            |

\* «РД» - Рабочий день