

# Правила сервисного обслуживания

---

## Общие положения.

1. Документом, дающим право на сервисное обслуживание, является выданный компанией КомпТек Сертификат на обслуживание продуктов F5 Networks. Сертификат содержит список продуктов компании F5 Networks, продуктовые номера сервисных контрактов, серийные номера оборудования, на которые распространяется действие сервисного контракта, часы оказания услуг сервисного обслуживания в рамках данного контракта, а также срок действия этого контракта.
2. Гарантийное обслуживание осуществляется в соответствии с Правилами гарантийного обслуживания оборудования.

## Порядок проведения обслуживания

1. При возникновении неисправности с оборудованием, необходимости в получении консультации или программного обеспечения для оборудования, необходимо оформить вопрос-заявку в Службу Технической Поддержки. В соответствии со шкалой приоритетов в Приложении, все вопросы-заявки принимаются через web-портал компании CompTek по адресу <http://www.comptek.ru/support>. В случаях, если проблема имеет Приоритет 1 или Приоритет 2, возможен прием вопроса-заявки по телефону +7 (495) 287-30-54.
2. При обращении (по телефону, через web-портал) для оформления вопроса-заявки конечный пользователь должен предоставить следующую информацию:
  - a. Наименование компании
  - b. Свои контактные данные
  - c. Номер Сертификата на обслуживание
  - d. Наименование и серийный номер оборудования
  - e. Тематика обращения
  - f. Приоритет
  - g. Подробное описание, включая:
    - i. Симптомы проблемы
    - ii. Частота возникновения
    - iii. Системные сообщения об ошибках
    - iv. Предпринятые меры по устранению проблемы
3. После оформления заявки инженер Службы Поддержки проводит заочную оценку состояния оборудования, осуществляет техническую консультацию или выдает предварительное заключение о дальнейших действиях в соответствии со шкалой приоритетов.

## Приложение

Компания ComPTek, будучи авторизованным сервисным партнером и имеющая в своем штате квалифицированный и сертифицированный персонал, оказывает услуги сервисного обслуживания уровней L1-2 для продуктов F5 Networks, а также при необходимости обеспечивает эскалацию обращений на уровне L3 непосредственно в службу поддержки F5 Networks.

Уровень L1	Уровень L2
<p>Включает основные административные задачи, базовое конфигурирование и общие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Определение проблемы именно с оборудованием F5 в мульти-вендорной среде;</li><li>• Сбор диагностической информации;</li><li>• Определение приоритета для возникшей проблемы;</li><li>• Выявление возможных аппаратных неисправностей;</li><li>• Консультирование по общим вопросам.</li></ul>	<p>Включает все задачи и навыки первого уровня, а также дополнительные задачи по выявлению и устранению проблем в сложных конфигурациях:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Расширенный анализ конфигурации, включая:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Сетевые диаграммы;</li><li>○ Дампы TCP/SSL-протоколов;</li><li>○ Использование удаленного доступа;</li><li>○ Анализ iHealth/Qkview;</li><li>○ И другое.</li></ul></li><li>• Расширенный поиск неисправностей с учетом дизайна сети, работающих сетевых сервисов и функций;</li><li>• Выявление с помощью дампов типа сетевого трафика вызывающего проблемы;</li><li>• Определение аппаратных неисправностей, которые могут потребовать замену оборудования;</li></ul>
Уровень L3	
<p>Определяет задачи и навыки, которые компания F5 Networks решает самостоятельно:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Проблемы, которые никогда не диагностировались ранее;</li><li>• Вопросы совместимости с устройствами и протоколами (например, RFC);</li><li>• Срочное исправление ошибок ПО;</li><li>• Запросы на новые функции и улучшения;</li><li>• Эскалация проблемы команде разработчиков;</li><li>• Нетипичные проблемы с лицензированием;</li><li>• Подтверждение процедуры RMA.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Использование тестового стенда с целью воспроизвести проблему в лаборатории.</li></ul>

Служба технической поддержки фиксирует все обращения пользователей и присваивает им уникальный номер. Взаимодействие между конечным пользователем и Службой технической поддержки происходит в рамках присвоенного номера обращения.

Каждому обращению присваивается приоритет и назначается время реакции Службы технической поддержки в соответствии с нижеследующей шкалой приоритетов:

<b>Приоритет 1</b>	1 час	<b>Программные или аппаратные проблемы с Оборудованием препятствуют работе критически важных сервисов. Оборудование не включается или неспособно передавать данные.</b>
<b>Приоритет 2</b>	2 час	<b>Программные или аппаратные проблемы с Оборудованием препятствуют работе важных сетевых приложений.</b>
<b>Приоритет 3</b>	4 часа	<b>Программные или аппаратные проблемы с Оборудованием вызывают ухудшение работы сетевых приложений.</b>
<b>Приоритет 4</b>	24 часа	<b>Вопросы по конфигурации, устранению некритичных проблем или запросы на получение новой версии ПО.</b>

*Примечание: Фактическое время реакции зависит от времени оказания услуги, указанного в контракте.*