



# СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ IVA TECHNOLOGIES

Партнерский уровень сервиса



# Оглавление

1.	О КОМПАНИИ	3
2.	СЕРВИСНАЯ СЛУЖБА I VA TECHNOLOGIES	4
3.	СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ I VA TECHNOLOGIES	4
4.	ОПИСАНИЕ ПРИОРИТЕТОВ ДЛЯ ИНЦИДЕНТОВ	10
5.	ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ВРЕМЕНИ РЕАКЦИИ	11
6.	ПЕРЕЧЕНЬ СИСТЕМ, НА КОТОРЫЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ	11
7.	УРОВНИ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ I VA TECHNOLOGIES	11

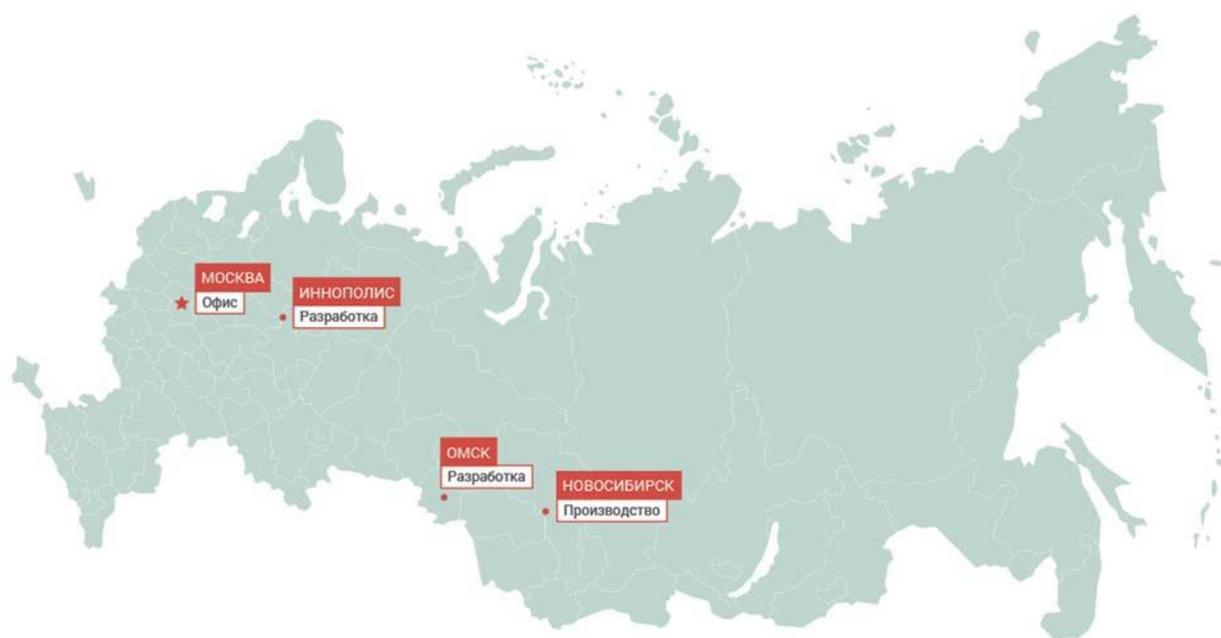
# 1 О компании

I VA Technologies — российский бренд телекоммуникационного оборудования и программного обеспечения, выпускаемого ГК «ХайТэк». Стратегическая цель создания производственного направления в составе ГК – обеспечение потребности российских предприятий и организаций в доступности качественной, безопасной и непрерывной связи в условиях санкционной политики ряда стран в отношении РФ.

С 2016 г. вендор объединил усилия лучших разработчиков, инженеров и исследователей. Консолидировав научно-исследовательские, технологические компетенции в отраслях микроэлектроники, прикладной математики, радиофизики и радиотехники компания осуществляет выпуск продуктовых линеек, включающих полнофункциональную платформу для видеоконференцсвязи I VA MCU, IP- телефоны, мобильную радиостанцию подземной связи I VA-U.

Решения I VA Technologies полностью основаны на отечественной многокомпонентной базе и соответствуют требованиям ФСТЭК России, Минкомсвязи и других контролирующих органов. Продуктовые линейки I VA позволяют выстраивать безопасную и высокопроизводительную ИТ-инфраструктуру различных масштабов – начиная от небольшого офиса и заканчивая крупными корпоративными решениями с центрами обработки данных. По версии рейтингового агентства RAEX («Эксперт РА»), компания «ХайТэк» входит в 50 крупнейших ИТ-компаний России.

I VA Technologies представляет экспертные услуги для Партнеров.



# 2 Сервисная служба IVA Technologies

IVA Technologies предоставляет единую службу диспетчеризации по всем продуктам. Зарегистрировать заявку можно по следующим каналам связи:

По электронной почте: [support@va-](mailto:support@va-tech.ru)

[tech.ru](mailto:support@va-tech.ru) Через веб-портал:

<https://support.iva-tech.ru>

Уточнить статус обращения можно по телефону: +7 (495) 134-66-77 (доб. 5) в рабочие дни с 10:00 до 18:30 (по Московскому времени)

IVA Technologies предоставляет Партнёрам круглосуточный доступ к порталу сервисной службы IVA Technologies (<https://support.iva-tech.ru>).

Портал располагает следующими

возможностями:

Выгрузка последних документов и версий ПО;

Создание запросов на устранение инцидентов и

консультаций; Проверка состояния текущих кейсов.

# 3 Сервисные услуги IVA Technologies

IVA Technologies предлагает наиболее распространённые сервисные услуги для Партнёров, обладающих статусом «Зарегистрированный», «Сертифицированный» и «Эксперт». Партнерский сервис разделяется на два пакета услуг. Сравнительная информация указана в таблице (Таблица 8).

В случае потребности в других услугах необходимо связаться с менеджером сервисной службы IVA Technologies. По другим вопросам, в частности эскалации заявки используйте тот же контакт.

Федоров Владимир – Менеджер службы сервиса IVA

Technologies [v\\_fedorov@va.ru](mailto:v_fedorov@va.ru)

+7 (495) 134-66-77 (доб. 440)

### 3. 1. «Предоставление консультаций»

I VA Technologies разделяет услугу «Предоставление консультаций» на две составляющие, а именно:

Таблица 1

Наименование подуслуги	Описание
Предоставление экспертных консультаций	<ul style="list-style-type: none"><li>Уточнение функций и возможностей Системы;</li><li>Консультации по вопросам эксплуатации Системы.</li></ul>
Предоставление документации	<ul style="list-style-type: none"><li>Предоставление инструкций I VA Technologies (инструкции пользователя, инструкции по установке и инструкции по администрированию систем I VA</li></ul>

## Обязанности Партнера и ограничения в рамках предоставления услуги «Предоставление консультаций»

3. 1. 1 Предоставление консультаций, связанных с изменением существующего проектного решения, обучением сотрудников Партнера, а также предоставлением услуг шеф-монтажа, написанием инструкций под конкретные требования и другие услуги, не относящиеся к сервисным, не входят в объем услуги «Предоставление консультаций».

3. 1. 2 Партнеры I VA Technologies обязаны предоставлять конечным пользователям услуги первого и второго уровня. К ним относятся: выполнение работ на территории Заказчика, сбор диагностической информации, устранение инцидентов, согласно своему уровню знаний, установка обновлений, модернизация программного обеспечения, изменение параметров системы, замена вышедшего из строя оборудования, а также предоставление эксплуатационных консультаций и другие работы первого/второго уровня. Определение отношения обращения к первому/второму уровню находится на стороне I VA Technologies.

3. 1. 3 I VA Technologies может объявить некоторые версии Системы, либо определенные модели устройств - снятыми с технического обслуживания. Партнер может зайти на веб-сайт в раздел для Партнеров, чтобы ознакомиться с уведомлениями о прекращении поддержки (iva-tech.ru). В случае наступления срока снятия с технического обслуживания конкретной версии Системы, либо определенной модели, услуга «Предоставление консультации» не предоставляется. Для возобновления услуги «Предоставление консультации» необходимо установить новую версию программного обеспечения и/или произвести модернизацию оборудования.

3. 1. 4 Услуга «Предоставление консультаций» не предоставляется в случае самостоятельного изменения кода программного обеспечения I VA Technologies. Любые изменения в коде программного обеспечения могут производить только сотрудники I VA Technologies. Также услуга «Предоставление консультаций» не предоставляется в случае вмешательства в конфигурационные файлы, не предусмотренные/не описанные в документации, или без предварительной консультации со специалистами I VA Technologies и, в том числе, получения от них одобрения на внесение данных изменений.

3. 1. 5 Партнер обязан в кратчайшие сроки предоставлять

уточняющие ответы по задаче, в рамках услуги "Предоставление консультаций". Если информация не будет предоставлена в течение 5 (пяти) календарных дней, то задача будет закрыта.

3. 1. 6 После решения задачи Партнер обязан оповестить IVA Technologies о согласии или несогласии с предложенным решением. В случае согласия Партнера с предложенным решением задача закрывается сотрудником службы поддержки, в случае не предоставления ответа, задача закрывается в течение 3 (трех) дней календарных дней.
3. 1. 7 Партнер при подаче обращений обязан придерживаться правила – одному обращению соответствует одно требование о выполнении услуг, связанных с функционированием и эксплуатацией компонентов системы IVA Technologies.

## Условия взаимодействия

3. 1. 8 Сотрудники Партнера при размещении обращения обязаны подробно изложить суть запроса, указав, какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась Заказчику. В случае возникновения необходимости у IVA Technologies в предоставлении дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, сотрудники Партнера обязаны предоставить данную информацию в минимально возможный срок. Информация должна быть предоставлена посредством электронной почты или через веб-портал.

### 3. 2. «Устранение неисправностей»

IVA Technologies разделяет услугу «Устранение неисправностей» на две составляющие, а именно:

Таблица 2

Наименование подуслуги	Описание
Устранение инцидентов	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выдача рекомендаций либо инструкций для разрешения конкретного инцидента;</li> <li>Восстановление работоспособности компонентов Системы;</li> <li>Инцидентное изменение высокоуровневых настроек, недоступных сотрудникам</li> </ul>
Замена компонентов Системы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставление и отправка исправных деталей. Предоставляется в том случае, если сотрудники IVA Technologies в результате диагностических работ определяют, что компонент является дефектным. Отправка осуществляется на следующий рабочий день со склада IVA Technologies. IVA Technologies может отправить как новые, так и отремонтированные детали. Данный срок гарантирован при подаче заявки и подтверждении неисправности сотрудниками IVA Technologies до</li> </ul>

## Обязанности Партнера и ограничения в рамках предоставления услуги «Устранение неисправностей»

3. 2. 1 Партнеры возвращают все неисправные детали на склад IVA Technologies не позднее 20 календарных дней. При доставке деталей Партнер обязан соблюдать правила упаковки деталей, чтобы избежать повреждений при транспортировке. Затраты на доставку неисправных деталей лежат на стороне Партнера. Переданные компоненты системы переходят в собственность IVA Technologies. Если по истечении данного срока детали не были получены IVA Technologies, то IVA Technologies выставляет Партнеру счет за невозвращенные неисправные компоненты по действующей на данный момент в IVA

- Technologies цене нового компонента.
- 3.2.2 В случае, если неисправная деталь будет иметь признаки физического повреждения либо следы самостоятельного ремонта, Партнеру будет выставлен счет на оплату детали по действующей на данный момент в IVA Technologies цене нового компонента.
  - 3.2.3 Расходные материалы не подлежат замене.
  - 3.2.4 Партнеры IVA Technologies обязаны предоставлять конечным пользователям услуги первого и второго уровня. К ним относятся: выполнение работ на территории Заказчика, сбор диагностической информации, устранение инцидентов, согласно своему уровню знаний, установка обновлений, модернизация программного обеспечения, изменение параметров системы, замена вышедшего из строя оборудования, а также предоставление эксплуатационных консультаций и другие работы первого/второго уровня. Определение отношения обращения к первому/второму уровню находится на стороне IVA Technologies. При поступлении обращения первого/второго уровня сотрудники IVA Technologies уведомляют зарегистрировавшего обращение сотрудника Партнера. Работы по обращению могут быть приостановлены.
  - 3.2.5 Для обеспечения безотказности подсистем IVA Technologies Партнер обязуется выполнять требования к внешней инфраструктуре, указанные в документе «Требования к внешней инфраструктуре». В случае невыполнения требований производитель IVA Technologies не несет ответственность за возникновение инцидентов. Решение инцидентов будет производиться за дополнительные средства.
  - 3.2.6 IVA Technologies может объявить некоторые версии Системы, либо определенные модели устройств - снятыми с технического обслуживания. Партнер может зайти на веб-сайт в раздел для Партнеров, чтобы ознакомиться с уведомлениями о прекращении поддержки ([iva-tech.ru](http://iva-tech.ru)). В случае наступления срока снятия с технического обслуживания конкретной версии Системы, либо определенной модели, услуга «Устранение неисправностей» не предоставляется. Для возобновления услуги «Устранение неисправностей» необходимо установить новую версию программного обеспечения и/или произвести модернизацию оборудования.
  - 3.2.7 Услуга «Устранение неисправностей» не предоставляется в случае самостоятельного изменения кода программного обеспечения IVA Technologies. Любые изменения в коде программного обеспечения могут производить только сотрудники IVA Technologies. Также услуга «Устранение неисправностей» не предоставляется в случае вмешательства в конфигурационные файлы, не предусмотренные/не описанные в документации, или без предварительной консультации со специалистами IVA Technologies и, в том числе, получения от них одобрения на внесение данных изменений.
  - 3.2.8 IVA Technologies не несет ответственности перед Партнером в случае нарушения работоспособности Системы, которые возникли в результате:
    - воздействия вредоносных программ;
    - функционирования смежных систем, выходящих за рамки их нормальной работы;
    - несовместимости обслуживаемой Системы и смежных систем; действий сотрудников Заказчика, включая следующие действия, но не ограничиваясь ими:
      - (а) действия, нарушающие правила эксплуатации системы IVA Technologies;

- (b) действия, связанные с несанкционированным вскрытием (ремонт) элементов системы I VA Technologies;
- (c) действия, в результате которых причиняются механические повреждения элементам системы I VA Technologies;
- (d) действия третьих лиц;
- (e) проблемы с электропитанием.

возникновения помех, ошибок, задержек, сбоев, перерывов в оказании услуг связи интернет-провайдерами, либо сбой/ помехи на сети Заказчика;

не выполнения требований производителей Системы («Требования к внешней инфраструктуре помещения нахождения компонентов Системы I VA Technologies»)

- 3.2.8.1. Партнер обязуется оплатить работы по устранению инцидента, вызванного выше-указанными причинами, по тарифам, установленным для дополнительных работ.
- 3.2.9 Партнер обязан в кратчайшие сроки предоставлять уточняющие ответы по задаче, в рамках услуги "Устранение неисправностей". Если информация не будет предоставлена в течение 5 (пяти) календарных дней, то задача будет закрыта.
- 3.2.10 После решения задачи Партнер обязан оповестить I VA Technologies о согласии или несогласии с предложенным решением. В случае согласия Партнера с предложенным решением задача закрывается сотрудником службы поддержки, в случае не предоставления ответа, задача закрывается в течение 3 (трех) дней календарных дней.
- 3.2.11 Партнер при подаче обращений обязан придерживаться правила – одному обращению соответствует одно требование о выполнении услуг, связанных с функционированием и эксплуатацией компонентов системы I VA Technologies. В случае возникновения у Партнера новых требований при решении задачи открываются новые.

## Условия взаимодействия

- 3.2.12 Диагностическую информацию предоставляют Партнеры I VA Technologies.  
В случае необходимости сотрудники I VA Technologies оставляют за собой право в требовании проведения самостоятельной удаленной диагностики. Партнер обязан предоставить удаленный доступ к Системе.
- 3.2.13 Сотрудники Партнера при размещении обращения обязаны подробно изложить суть запроса, указав, какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась Заказчику. В случае возникновения необходимости у I VA Technologies в предоставлении дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, сотрудники Партнера обязаны предоставить данную информацию в минимально возможный срок. Информация должна быть предоставлена посредством электронной почты или через веб-портал.
- 3.2.14 По требованию I VA Technologies Партнер обязан в кратчайшие сроки предоставить информацию, связанную с работой смежных систем, либо третьих сторон. Данная информация необходима для устранения инцидентов. Время, потраченное Партнером на предоставление информации, не учитывается в целевых показателях, указанных в таблице №

### 3.3. «Предоставление обновлений ПО»

I VA Technologies разделяет услугу «Предоставление обновлений ПО» на две составляющие, а именно:

Таблица 3

Наименование подуслуги	Описание
Минорная версия ПО	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставление новых минорных версий программного обеспечения I VA Technologies, которые включают изменения, связанные с оптимизацией ПО и исправлением ошибок</li> </ul>
Мажорная версия ПО	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставление новых версий программного обеспечения I VA Technologies, в которых осуществляются изменения ПО I VA Technologies, связанные с добавлением новой функциональности и/или значительными изменениями архитектуры</li> </ul>

## Обязанности Партнера и ограничения в рамках предоставления услуги «Предоставление обновлений ПО»

- 3.3.1. IVA Technologies регулярно размещает файлы обновлений на веб-портале.  
Все выпускаемые обновления включают информацию об изменениях либо исправлениях. Сотрудники Партнера несут ответственность за отслеживание новых минорных и мажорных версий ПО, которые предоставляет IVA Technologies. В случае, если обновление будет связано с устранением критичной неисправности, то Партнер обязан своевременно установить его на Систему.
- 3.3.2. Партнеры IVA Technologies обязаны предоставлять конечным пользователям услуги первого и второго уровня. К ним относятся: выполнение работ на территории Заказчика, сбор диагностической информации, устранение инцидентов, согласно своему уровню знаний, установка обновлений, модернизация программного обеспечения, изменение параметров системы, замена вышедшего из строя оборудования, а также предоставление эксплуатационных консультаций и другие работы первого/второго уровня. Определение отношения обращения к первому/второму уровню находится на стороне IVA Technologies. При поступлении обращения первого/второго уровня сотрудники IVA Technologies уведомят зарегистрировавшего обращение сотрудника Партнера. Работы по обращению могут быть приостановлены.
- 3.3.3. IVA Technologies может объявить некоторые версии Системы, либо определенные модели устройств - снятыми с технического обслуживания. Партнер может зайти на веб-сайт в раздел для Партнеров, чтобы ознакомиться с уведомлениями о прекращении поддержки (iva-tech.ru). В случае наступления срока снятия с технического обслуживания конкретной версии Системы, либо определенной модели, услуга «Предоставление обновлений ПО» не предоставляется. Для возобновления услуги «Предоставление обновлений ПО» необходимо установить новую версию программного обеспечения и/или произвести модернизацию оборудования.
- 3.3.4. Услуга «Предоставление обновлений ПО» не предоставляется в случае самостоятельного изменения кода программного обеспечения IVA Technologies. Любые изменения в коде программного обеспечения могут производить только сотрудники IVA Technologies. Также услуга «Предоставление обновлений ПО» не предоставляется в случае вмешательства в конфигурационные файлы, не предусмотренные/не описанные в документации, или без предварительной консультации со специалистами IVA Technologies и, в том числе, получения от них одобрения на внесение данных изменений.
- 3.3.5. Партнер обязан в кратчайшие сроки предоставлять уточняющие ответы по задаче, в рамках услуги "Предоставление обновлений ПО". Если информация не будет предоставлена в течение 5 (пяти) календарных дней, то задача будет закрыта.
- 3.3.6. После решения заявки Партнер обязан оповестить IVA Technologies о согласии или несогласии с предложенным решением. В случае согласия Партнера с предложенным решением задача закрывается сотрудником службы поддержки, в случае не предоставления ответа, задача закрывается в течение 3 (трех) дней календарных дней.
- 3.3.7. Партнер при подаче обращений обязан придерживаться правила – одному обращению соответствует одно требование о выполнении услуг, связанных с функционированием и эксплуатацией компонентов системы IVA Technologies. В случае возникновения у Партнера новых требований при решении задачи открываются новые.

## Условия взаимодействия

- 3.3.8 Сотрудники IVA Technologies предоставляют файлы обновлений. Данная информация предоставляется в виде ссылок на скачивание пакетов обновлений ПО. Также обновления регулярно размещаются на портале IVA Technologies. Сотрудники Партнеров согласовывают с конечным

Заказчиком время проведения работ и доводят сведения о затронутых сервисах. После согласования времени сотрудники Партнера производят установку пакетов обновлений на системах конечного Заказчика. Сотрудники Партнера в процессе установки обновлений должны придерживаться процедур, прописанных в документации к Системам I VA Technologies.

3.3.9 Сотрудники Партнера при размещении обращения обязаны подробно изложить суть запроса, указав, какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась Заказчику. В случае возникновения необходимости у IVA Technologies в предоставлении дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, сотрудники Партнера обязаны предоставить данную информацию в минимально возможный срок. Информация должна быть предоставлена посредством электронной почты или через веб-портал.

# 4 Описание приоритетов для инцидентов

Сотрудники Партнера при подаче задачи обязаны обозначить «Влияние» и «Срочность» инцидента, либо другого типа запроса, согласно следующим ранжированным параметрам в порядке увеличения важности (Таблица 4) и (Таблица 5). Если данные не будут предоставлены, то сотрудники IVA Technologies самостоятельно классифицирует неполадки, о которых сообщает Партнер.

В таблице (Таблица 4) указаны критерии параметра «Влияние»

Таблица 4

Влияние	Критерий
Низкое	<p>Функционирование компонентов Системы не нарушено. Распространяется на следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление консультаций;</li> <li>• Предоставление документации;</li> <li>• Предоставление ссылки на пакеты обновлений;</li> <li>• Устранение орфографических ошибок в тексте, названиях различных разделов и меню программного обеспечения;</li> <li>• Другие незначительные ошибки.</li> </ul>
Среднее	<p>Не работает менее 50% функций Системы IVA Technologies. Основные функции системы работают в нормальном режиме. Значительно снизилась производительность Системы.</p>
Высокое	<p>Не работает от 50% до 75% функций Системы IVA Technologies. Инцидент оказывает высокий уровень воздействия на бизнес Заказчика. Основная заявленная функциональность решения IVA выполняется с существенными ограничениями. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами Партнера.</p>
Критическое	<p>Не работает от 75% до 100 % функций Системы IVA Technologies. Основная заявленная функциональность решения IVA полностью недоступна, и нет возможности использовать резервную схему. Сервис полностью неработоспособен, что оказывает критическое воздействие на бизнес Заказчика. Работоспособность не может быть восстановлена силами Партнера.</p>

В таблице (Таблица 5) указаны критерии параметра «Срочность»

Таблица 5

Срочность	Критерий
Срочно	<p>Требуется максимально быстрое начало работ по задаче. Ситуация не может находиться продолжительное время в очереди. Требуется решение задачи как можно скорее</p>

---

Не срочно

Задача может  
находиться времени

в очереди для ожидания стандартно  
го

# 5 Целевые показатели времени реакции

Время реакции на запрос технической поддержки – время, прошедшее с момента фактического поступления электронного письма, телефонного вызова или регистрации запроса через Портал (сообщение пользователя об инциденте или поступление вопроса) до момента назначения ответственного сотрудника IVA Technologies. В таблице (Таблица 6) указаны критерии параметра «Срочность»

Таблица 6

	Срочно	Не срочн
Время реакции	4	8

# 6 Перечень систем, на которые распространяется настоящий документ

Настоящее соглашение об уровне услуг распространяется на подсистемы IVA Technologies, указанные в таблице (Таблица 7)

Таблица 7

Краткое наименование Системы	Полное наименование Системы
ВКС	Видеоконференцсвязь IVA MCU
Телефон	IP-телефон IVA

# 7 Уровни сервисных услуг IVA Technologies

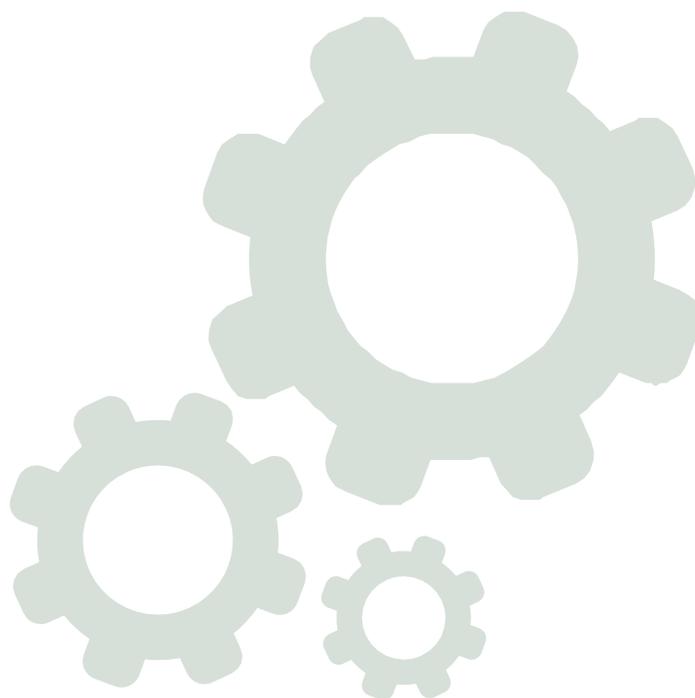
I VA Technologies предоставляет Партнерам два пакета услуг для Программного обеспечения I VA Technologies и Программно-аппаратного комплекса I VA Technologies.

Подробности указаны в таблице (Таблица 8)

Таблица 8

		Пакет услуг для Программного обеспечения I VA Technologies	Пакет услуг для Программно-аппаратного комплекса I VA Technologies
Горячая линия	Приём и регистрация обращений	24x7	24x7
Предоставление Консультаций	Предоставление экспертных консультаций	Да	Да
	Предоставление документации	Да	Да
Устранение Неисправностей	Устранение инцидентов	Да	Да
	Замена компонентов	Нет	8 x 5 x NBD
Предоставление обновлений	Мажорная версия ПО	Да	Да
	Минорная версия ПО	Да	Да

\* - 8 x 5 x NBD означает предоставление и отправку исправных деталей. Предоставляется в том случае, если сотрудники I VA Technologies в результате диагностических работ определяют, что компонент является дефектным. Отправка осуществляется на следующий рабочий день со склада I VA Technologies. I VA Technologies может отправить как новые, так и отремонтированные детали. Данный срок гарантирован при подаче заявки и подтверждении неисправности сотрудниками I VA Technologies до 15:00 текущего дня, по московскому времени.



TECHNOLOGIES

[www.ivatech.ru](http://www.ivatech.ru)  
+7 495 134-66-77  
[info@ivatech.ru](mailto:info@ivatech.ru)

109316, Москва  
Волгоградский Проспект, 42  
БЦ «Технополис»

Москва 2022