

## Техническая поддержка AQCARE коммутаторов Aquarius

### Состав пакета:

Перечень услуг	9x5xNBD	24x7xNBD	24x7x4H для МСК и СПб
Регистрация обращений	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Обработка обращений	9x5: по рабочим дням с 9:00 до 18:00 МСК	24x7x365	24x7x365
Время реакции (на 1ый приоритет)	Не более 4х часов	Не более 1 часа	Не более 1 часа
Авансовая замена оборудования или ЗИП	NBD*	NBD*	В течение 4х часов
Поддержка ПО	Да	Да	Да

## Техническая поддержка AQCARE серверов Aquarius

### Состав пакета:

Перечень услуг	9x5xNBD	24x7xNBD	24x7x4H для МСК и СПб
Регистрация обращений	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Обработка обращений	9x5: по рабочим дням с 9:00 до 18:00 МСК	24x7x365	24x7x365
Время реакции (на 1ый приоритет)	Не более 4х часов	Не более 1 часа	Не более 1 часа
Авансовая замена оборудования или ЗИП	NBD*	NBD*	В течение 4х часов
Невозврат накопителей	Да	Да	Да
Поддержка на объекте	9x5: по рабочим дням с 9:00 до 18:00 МСК		

\* при условии открытия заявки на замену до 16:00 текущего дня;  
в случае открытия заявки на замену после 16:00, отправка сдвигается на один рабочий день позже

## Техническая поддержка AQCARE СХД\* Aquarius

### Состав пакета:

Перечень услуг	9x5xNBD	24x7xNBD	24x7x4Н для МСК и СПб
Регистрация обращений	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Обработка обращений	9x5: по рабочим дням с 9:00 до 18:00 МСК	24x7x365	24x7x365
Время реакции (на 1ый приоритет)	Не более 4х часов	Не более 1 часа	Не более 1 часа
Авансовая замена оборудования или ЗИП	NBD**	NBD**	В течение 4х часов
Поддержка ПО	Да	Да	Да
Невозврат накопителей	Да	Да	Да
Поддержка на объекте	9x5: по рабочим дням с 9:00 до 18:00 МСК		

\* для продуктов, производителем которых является Аквариус и отмеченных товарными знаками Аквариус

\*\* при условии открытия заявки на замену до 16:00 текущего дня;  
в случае открытия заявки на замену после 16:00, отправка сдвигается на один рабочий день позже

## Техническая поддержка, которая заботится о вашей ИТ-инфраструктуре

Осуществляем техническую поддержку серверов, СХД, коммутаторов Aquarius по всей территории РФ

### Аквариус предлагает пакеты базовой и расширенной технической поддержки AQCARE

#### Базовая техническая поддержка включает:

- 1 Доступ в Центр технической поддержки (ЦТП)**  
Аквариус обладает развитой системой управления запросами, которая позволяет оперативно направить запрос в соответствующую технологическую команду и предоставляет доступ к инженерам с опытом диагностики и решения самых сложных проблем.

Режим работы: 24x7x365  
Телефон: 8 800 250-26-00  
Email: help@aq.ru

Дежурная смена инженеров для разрешения аварийных ситуаций по кейсам 1го и 2го приоритета

- 2 Авансовая замена оборудования или запасных частей (ЗИП)**  
В случае выхода из строя оборудования или запчастей, Аквариус отправит вам новую на следующий рабочий день или в течение 4х часов в зависимости от приобретенного пакета AQCARE.

Время отправки оборудования/ЗИП

**NBD\*** оборудование/ЗИП отправляется на следующий рабочий день с момента подтверждения инженером ЦТП необходимости замены

**4 часа** (доступно для Москвы и СПб) оборудование/ЗИП отправляется в течение 4х часов круглосуточно с момента подтверждения инженером ЦТП необходимости замены

**Невозврат накопителей**  
возможность невозврата неисправных накопителей, содержащих конфиденциальную информацию, после замены

\* при условии открытия заявки на замену до 16:00 текущего дня;  
в случае открытия заявки на замену после 16:00, отправка сдвигается на один рабочий день позже

\*\* для Москвы и СПб, в регионах по доступности

### 3 Поддержка на объекте

В пакеты технической поддержки AQCARE на серверы и СХД включен выезд инженера на объект для проведения работ по замене неисправного оборудования/ЗИП.

Доступно 9x5: по рабочим дням с 9:00 до 18:00 (Мск), за исключением выходных и официальных праздничных дней\*\*

### 4 Поддержка ПО

В рамках пакетов технической поддержки AQCARE для СХД и коммутаторов Аквариус предоставляет обновления ПО.

Поддержка встроенного ПО

Обновления ПО

## Расширенная техническая поддержка AQCARE

В Аквариус работает высококвалифицированная команда инженеров и руководителей проектов, которые оказывают сервисные услуги.

Данный сервис включает в себя все основные элементы базовой технической поддержки AQCARE и дает возможность дополнить пакет услуг опциями:

- Монтаж и пуско-наладочные работы
- Консультации по настройке оборудования
- Выделенный сервис-менеджер
- SLA по доставке ЗИП для Москвы и Санкт-Петербурга
- Профилактические работы
- Расширенная отчетность по форме заказчика
- Выделенная команда инженеров для поддержки инфраструктуры заказчика

Длительность поддержки 1 год и более.

Данный сервис рассчитывается индивидуально, исходя из требований заказчика. Необходимо ТЗ от заказчика или описание желаемого состава услуг. Для расчета обратитесь к своему клиентскому менеджеру или в сервисный департамент Аквариус по электронной почте [AQ\\_ask\\_service@aq.ru](mailto:AQ_ask_service@aq.ru)