

Наименование программы:		Стандартная поддержка		Расширенная поддержка	
Код программы:		TS-FixSTD-9x5	TS-FixSTD-24x7	TS-FixEXT-9x5	TS-FixEXT-24x7
Режим обслуживания:					
Решение запросов работоспособности		9x5	24x7	9x5	24x7
Выполнение запросов на консультацию		9x5	9x5	9x5	9x5
Параметры обработки запросов:					
Время регистрации запроса диспетчерской службой	 мин	15	15	15	15
Время передачи запроса инженеру в работу					
●●● Высокий приоритет	 мин	30	30	30	30
●● Средний приоритет		45	45	45	45
● Низкий приоритет		60	60	60	60
Время решения инцидента или предоставления «обходного» решения					
●●● Высокий приоритет	 час	12	12	8	8
●● Средний приоритет		24	24	16	16
● Низкий приоритет		32	32	24	24
Количество уникальных инициаторов запросов		4	4	6	6
Количество обращений по программе		ограничено пакетом приобретенных обращений			
Описание решаемых запросов*:					
Решение вопросов работоспособности (решение инцидентов)	Обязательство по сбору диагностических данных	Предоставляет инициатор	Удаленно** собирает инженер		
	Проведение диагностики, анализа и определение причин сбоев и нарушения функционирования.	✓	✓	✓	✓
Консультации инженера технической поддержки	Восстановление нормального функционирования оборудования и ПО. Поиск и устранение неисправностей, связанных с нарушением работоспособности системы.	✓	✓	✓	✓
	Оказание консультационной помощи: - по вопросам работоспособности, - по вопросам функционирования, настройки и обновления оборудования и ПО; - по изменению или улучшению функциональных возможностей оборудования и ПО; - по неописанным производителем особенностям работы системы.	✓	✓	✓	✓
		✗	✗	✓	✓
Способ получения решения:					
в режиме «вопрос-ответ»		✓	✓	✓	✓
при помощи средств удаленного** администрирования		✗	✗	✓	✓



9x5 - обращения обрабатываются в рабочие дни 9:30-18:30 по московскому времени; **24x7** - круглосуточно



Способ приема и обработки запросов:

- телефон,
- эл. почта,
- web-портал

Состав системы **не важен** – объем доступных обращений в службу поддержки **ограничен**



* в рамках обращения решаются вопросы, не требующие привлечения производителя продукта, но дается решение/заключение о необходимости его привлечения. При наличии у пользователя технической поддержки производителя, осуществляется помощь по сбору информации и составлению заявки на обслуживание в сервисный центр или технические службы производителя.



** За организацию удаленного и необходимого уровня доступа к системе отвечает инициатор запроса.

Сервисный центр компании «ИНФОРМЗАЩИТА» в рамках собственных программ технической поддержки предлагает Сертификаты с «Ключом активации технической поддержки», дающий доступ в службу удаленной поддержки пользователей СЦ с фиксированным комплексом мер и параметрами обслуживания (SLA), и фиксированной стоимостью!

Доступ к программе активируется путем приобретения соответствующего Сертификата, в котором содержится:



«Ключ активации технической поддержки» (далее –Ключ)



информация о количестве возможных обращений в службу технической поддержки СЦ



зафиксированный перечень продуктов компаний-производителей, по которым возможно осуществить обращение

Условия приобретения Сертификатов в рамках программы:



1 (один) Сертификат обеспечивает доступ к удаленной технической поддержке и открывает возможность регистрации обращений по продуктам из списка в рамках 1(одного) из поддерживаемого программой направления информационной безопасности;



комплекс мер и уровень обслуживания определяется исходя из выбранной программы, код которой зафиксирован в Сертификате (см. «Код программы»);



список поддерживаемых решений (продуктов) по направлению информационной безопасности ограничен и может изменяться в программе с течением времени;



в Сертификате фиксируется:

- уникальный Ключ,
- код приобретенной программы и список продуктов, поддерживаемый программой на дату приобретения Сертификата, по которым возможно обращение в период действия Ключа;
- количество возможных обращений в период действия Ключа;
- срок действия Ключа, после которого обращения в службу поддержки СЦ по данному Ключу недоступны.



обращения в службу поддержки Сервисного центра осуществляются согласно «Регламенту обращения в Сервисный Центр» и обрабатываются с использованием почтовых адресов уникальных инициаторов запросов (см. «Количество уникальных инициаторов запросов»), перечень которых предоставляется в рамках первого обращения по Сертификату.

Данное предложение дает возможность быстро и просто приобрести доступ к квалифицированной помощи на протяжении календарного года, которая будет предоставлена в гарантированные программой сроки.

