

VoIP платформа «Центавр»

Условия предоставления технической поддержки.

Оглавление	
Условия предоставления технической поддержки	3
Набор услуг технической поддержки в зависимости от ПАКЕТА ТП*	3
Предоставление услуг технической поддержки.....	4
Определения и термины	4
ИНЦИДЕНТ	4
ИНЦИДЕНТ уровня «НИЗКИЙ»	4
Инцидент уровня «СРЕДНИЙ».....	5
ИНЦИДЕНТ уровня «КРИТИЧЕСКИЙ»	5
ВРЕМЯ РЕАКЦИИ.....	5
Время реакции на обращения пользователя	5
Порядок обращения в службу технической поддержки.....	5
Ограничения в предоставлении услуг технической поддержки.....	6

Условия предоставления технической поддержки

Настоящие условия распространяются на «VoIP платформа «Центавр» (далее - ПРОДУКТ) и регламентируют порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с предоставлением услуги технической поддержки.

ПАКЕТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ — набор услуг по сопровождению и помощи в эксплуатации Продукта пользователям.

Пакеты технической поддержки	Описание
Базовая	Предоставляется в течении всего срока базового пакета сервисного обслуживания эксплуатации Продукта. На первой линии технической поддержки выступает служба технической поддержки Производителя. Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.
Расширенная	Предоставляется согласно условиям расширенного пакета сервисного обслуживания, заключенного между Пользователем и Производителем. На первой линии технической поддержки выступает служба технической поддержки Производителя. Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.

Набор услуг технической поддержки в зависимости от ПАКЕТА ТП*

Наименование	Базовый пакет	Расширенный пакет
Приём обращений и консультирование по электронной почте в рабочие дни с 9:00 до 17:00	+	+
Рекомендации по процессу установки ПРОДУКТА в объеме эксплуатационной документации	+	+
Рекомендации по настройке ПРОДУКТА в объеме эксплуатационной документации	+	+
Предоставление обновлений ПО ПРОДУКТА для самостоятельной установки ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ	+	+
Диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка,	+	+

в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях ПО.		
Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии в рабочие дни с 9:00 до 17:00	+	+
Удаленное подключение и помощь в настройке ПРОДУКТА в объеме эксплуатационной документации	-	+
Рекомендации по «тонкой» настройке ПРОДУКТА после знакомства с особенностями организации телефонной сети пользователя	-	+
Удаленное обновление программного обеспечения ПРОДУКТА специалистами службы поддержки производителя	-	+
Закрепление персонального специалиста для координации работ по запросам в службу поддержки	-	+
Выезд на территорию объектов Пользователя, находящихся в ГОРОДАХ ПРИСУТСТВИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОДУКТА	-	+

*Услуги технической поддержки не включают в себя работы по первоначальной установке и настройке ПРОДУКТА и приобретаются отдельно. (ссылка на услуги по установке)

** - выезд осуществляется по запросу Пользователя после согласования даты выезда, в течение рабочего дня с 9:00 до 17:00; выезд в другие субъекты Российской Федерации возможен после отдельного согласования. Количество выездов по каждому инциденту осуществляется согласно условиям сервисного обслуживания, заключенного между Пользователем и Производителем.

Предоставление услуг технической поддержки

Определения и термины

ИНЦИДЕНТ - событие или совокупность событий, влияющие на функционирование и эксплуатацию ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и вынуждающие его обращаться за технической поддержкой.

ИНЦИДЕНТ уровня «НИЗКИЙ» — инцидент, не влияющий на выполнение основных функций ПРОДУКТА, однако сказывающийся на качестве работы ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ с ПРОДУКТОМ.

Уровень критичности инцидента обозначается ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ при обращении в службу технической поддержки. Уровень критичности инцидента может быть

повышен или понижен сотрудником службы технической поддержки при условии согласования этого с ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

Инцидент уровня «СРЕДНИЙ» — инцидент, при возникновении которого в той или иной степени ухудшается выполнение основных функций ПРОДУКТА.

ИНЦИДЕНТ уровня «КРИТИЧЕСКИЙ» — инцидент, при возникновении которого полностью останавливается выполнение основных функций ПРОДУКТА.

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ — период времени от момента получения обращения ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ службой технической поддержки до момента ответа службы технической поддержки на обращение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, а именно, до момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ по электронной почте, телефону или иными согласованными средствами связи о регистрации обращения ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в системе управления инцидентами службы технической поддержки, о присвоении обращению уникального регистрационного номера. Уведомление о регистрации ОБРАЩЕНИЯ может содержать запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ. ВРЕМЯ РЕАКЦИИ зависит от уровня критичности ИНЦИДЕНТА и ПАКЕТА технической поддержки.

Время реакции на обращения пользователя

Критичность <i>ИНЦИДЕНТА</i>	Базовый пакет	Расширенный пакет
<i>Критичный</i>	4*	1*
<i>Средний</i>	8*	4*
<i>Низкий</i>	24*	8*

* — указано время реакции в рабочих часах

Порядок обращения в службу технической поддержки

В зависимости от ПАКЕТА технической поддержки ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может направить ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки используя следующие виды связи:

- электронная почта – support@c-ser.ru;
- телефон +7 (843) 567-34-58.

При обращении ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки он обязан предоставить информацию о действующем ПАКЕТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Открыть обращение в техподдержку

Ограничения в предоставлении услуг технической поддержки

Техническая поддержка предоставляется только по ПРОДУКТУ, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных Производителем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, использующим неактуальные версии ПРОДУКТА, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на актуальные версии ПРОДУКТА.

В случае выявления сотрудниками службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ факта использования ПРОДУКТА с несоблюдением правил и требований эксплуатации ПРОДУКТА, рекомендованных Производителем, ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ может быть отказано в предоставлении услуг технической поддержки.

В случае, когда ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не может предоставить информацию о действующем пакете Расширенной поддержки обслуживание производится согласно набору услуг Базового пакета ТП.

Общение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и специалистов службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения специалист службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе прекратить оказание услуг технической поддержки.

(с) ООО «Центр-Сервис», 2024

Г. Казань, ул. Зинина, д.3А офис 303

Телефон: 8(843) 2022979

Электронная почта: info@c-ser.ru