Содержание

Техническая поддержка 3
Контакты 3
Состав поддержки и уровень обслуживания (SLA) 3
Регламент проведения дополнительных и ночных работ 4
Активация и продление поддержки 4
Дополнительные условия технической поддержки 4
Стоимость услуги технической поддержки 4

Техническая поддержка

Контакты

Предпочтительный способ обращения в техническую поддержку компании ООО "ВАС Экспертс" - e-mail: **sd@vas.expert**
Телефон технической поддержки: **+7-800-777-00-14**
Локальные номера: Санкт-Петербург: **+7 (812) 313-88-54**, Москва: **+7 (495) 748-05-77**

Регламент обращения в техническую поддержку
При обращении в поддержку просьба указывать **доступ к серверу** для оперативного реагирования.
Создайте отдельного пользователя: **vasexpertsmnt**
Необходимо добавить в список разрешенных адресов: **45.151.108.0/23, 94.140.198.64/27, 193.218.143.187, 78.140.234.98, 93.159.236.11, 46.243.181.35, 46.243.181.242**

Состав поддержки и уровень обслуживания (SLA)

Support and Subscription (SnS) включает:

1. Регистрация обращений 24x7 через e-mail или автоответчик
2. Реакция на обращения в течение следующего рабочего дня (NBD - Next Business Day)*
3. Возможность обновления Программного Обеспечения CKAT DPI (обновление ПО CKAT DPI на конечном устройстве производится силами оператора в часы наименьшей нагрузки)
4. Использование сервиса по автоматической загрузке списков с помощью ЭЦП провайдера
5. SLA действительны только при условии действующей ТП и отсутствии нарушений лицензионных условий (в том числе по данным встроенной системы мониторинга ошибок).

* - существует возможность приобрести расширенную поддержку:
Для версии CKAT-20 Base и выше - 8x5x8 (Время реакции 8 часов, в рабочее время)
Для версии CKAT-40 Complete и выше - 24x7x4 (Время реакции 4 часа)

Уровень обслуживания (SLA) для разных видов поддержки описан в документе.

Опция фильтрации по реестру запрещенных сайтов и черный список (автоматическая загрузка списков Роскомнадзора и Минюста из облака VAS Experts и дальнейшая фильтрация трафика) не зависит от статуса технической поддержки и продолжает работать даже при окончании срока действия подписки на обновление и техническую поддержку.

Регламент проведения дополнительных и ночных работ

В рамках технической поддержки оказывается помощь в конфигурировании и поиске неисправности только на стороне ПАК СКАТ DPI. В случае возникновения трудностей настройки сетевого оборудования на сети оператора, будет предложена платная почасовая помощь инженеров (в ночное время стоимость работ удваивается). Правила проведения ночных работ.

Активация и продление поддержки

Активация технической поддержки осуществляется по запросу партнера, в соответствии со сроком действующего договора или с момента оплаты счета.

Продление срока действия технической поддержки осуществляется с момента окончания предыдущего оплаченного периода.

При активации указываются следующие данные:

1. ФИО
2. должность
3. e-mail
4. контактный телефон

Для одного договора можно активировать доступ для 2х сотрудников, если явно не указано другое.

Дополнительные условия технической поддержки

VAS Experts оставляет за собой право отказать в проработке проектов клиентам без действующей технической поддержки.

VAS Experts оставляет за собой право отказать в технической поддержке или сопровождении проектов клиентам которые не соблюдают лицензионные условия в т.ч. превышают допустимый трафик (в том числе по данным встроенной системы мониторинга ошибок).

Стоимость услуги технической поддержки

Расчет стоимости услуги технической поддержки производится от базовой стоимости лицензии на момент выставления счета.