

# Table of Contents

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



# Техническая поддержка

## Контакты

Предпочтительный способ обращения в техническую поддержку компании ООО "ВАС Экспертс" - e-mail: **sd@vas.expert**

Телефон технической поддержки: **8-800-777-00-14**

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: **vasexpertsmt**

Установите ограничение на доступ по ssh: **45.151.108.0/22, 94.140.198.64/27, 193.218.143.187, 93.100.73.160, 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 СКАТ DPI (обновление ПО СКАТ 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 СКАТ-20 Base и выше - 8x5x8 (Время реакции 8 часов, в рабочее время)

Для версии СКАТ-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.