

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
Продление технической поддержки через Личный кабинет	4
Дополнительные условия технической поддержки	5
Стоимость услуги технической поддержки	6
Дополнительные условия технической поддержки	6
Стоимость услуги технической поддержки	6

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**
Общий телефон: **+7 (812) 313-88-54**

Регламент обращения в техническую поддержку



При обращении в поддержку просьба указывать **доступ к серверу** для оперативного реагирования.

Создайте отдельного пользователя: **vasexpertsmt**

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 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.

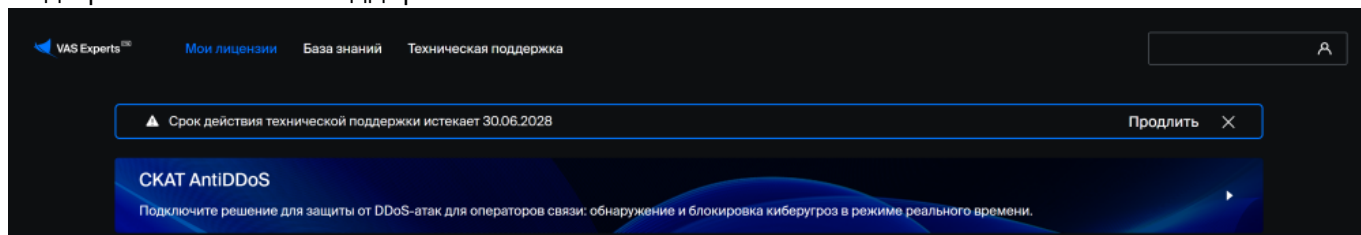
Продление технической поддержки через Личный кабинет



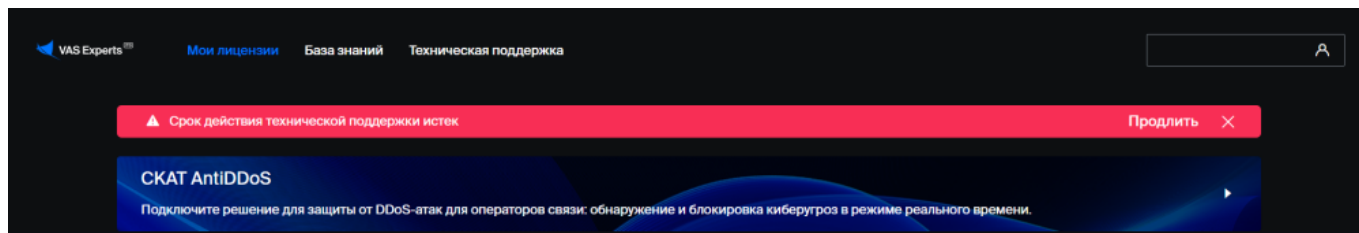
Подробнее о Личном кабинете и получении доступа к нему: [Личный кабинет для клиентов VAS Experts](#)

На всех страницах Личного кабинета размещена информация о сроке действия технической поддержки.

Вид при активной техподдержке:



Вид при истекшей техподдержке:



Чтобы отправить заявку на продление технической поддержки, нажмите “Продлить” и заполните форму заявки. Менеджер VAS Experts свяжется с вами для уточнения деталей.

The image shows a form titled "Заявка на продление технической поддержки" (Request for extension of technical support). The form has a close button in the top right corner. It contains the following fields:

- Имя*** (Name): A text input field containing "Геннадий Крокодилов".
- Контактный телефон*** (Contact phone): A text input field containing "+7 (495)-234-44-99".
- Почта*** (Email): A text input field containing "gk@myoperator.ru".
- Комментарий*** (Comment): A text area containing "Прошу оформить продление техподдержки с даты окончания на 24 месяца." (Please process the extension of technical support from the date of completion for 24 months).

At the bottom of the form is a blue button labeled "Отправить" (Send).

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.

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, включая превышение допустимого объема трафика (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.