

Table of Contents

Техническая поддержка	3
Контакты	3
Преимущества технической поддержки VAS Experts	3
Состав поддержки и уровень обслуживания (SLA)	4
Регламент проведения дополнительных и ночных работ	4
Активация и продление поддержки	4
Продление технической поддержки через Личный кабинет	5
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**

Преимущества технической поддержки VAS Experts

- **Экспертная помощь и рекомендации**

Инженеры технической поддержки обладают максимальной компетенцией в СКАТ DPI, консультируют по архитектуре, настройке и эксплуатации, а также предоставляют информацию об исправлении ошибок и рекомендуемых обновлениях.

- **Доступ к обновлениям и помощь в их внедрении**

Клиенты с действующей технической поддержкой регулярно получают новые версии ПО, исправления и обновления сигнатур, а также помощь специалистов при установке ПО и диагностике возникающих проблем.

- **Приоритетное рассмотрение запросов на улучшение**

Инженеры технической поддержки знают о планах развития продукта и могут предложить оптимальные решения с учетом будущих доработок. Запросы клиентов с активной поддержкой на развитие функциональности рассматриваются в приоритетном порядке.

- **Оперативная реакция и разные уровни обслуживания**

Доступны три тарифа технической поддержки: базовый Next Business Day и расширенные уровни — **8x5x8** и **24x7x4**. [Подробнее](#).

Даже на базовом тарифе Next Business Day инженеры технической поддержки оперативно реагируют на обращения, особенно в аварийных ситуациях. Инженеры первой линии технической поддержки дежурят 24/7, при необходимости подключается вторая линия.

- **Удобные каналы связи**

Помимо тикет-системы и [Личного кабинета](#), инженеры технической поддержки готовы общаться по голосовой связи и в чате, что зачастую помогает оперативнее решать вопросы.

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.

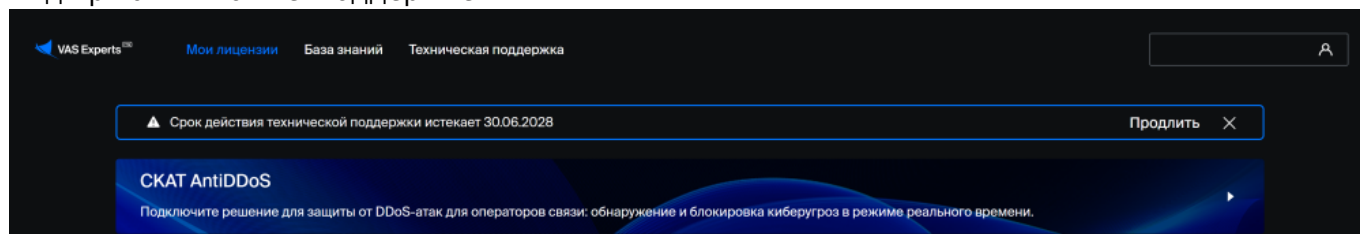
Продление технической поддержки через Личный кабинет



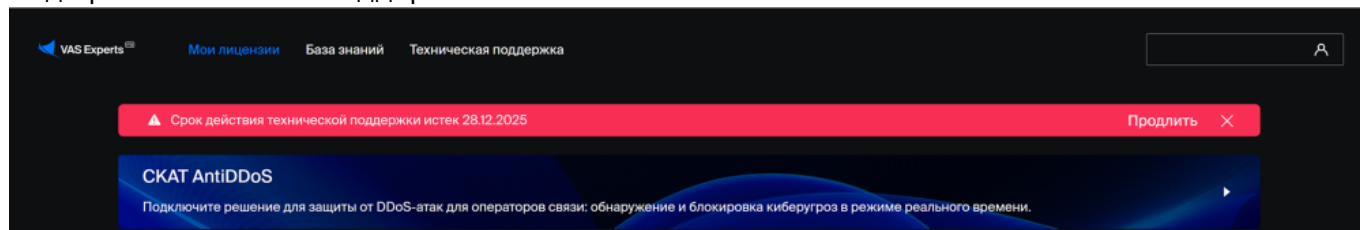
Подробнее о Личном кабинете и получении доступа к нему: [Личный кабинет для клиентов VAS Experts](#)

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.

×

Заявка на продление технической поддержки

Имя*

Контактный телефон*

Почта*

Комментарий*

Отправить

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.