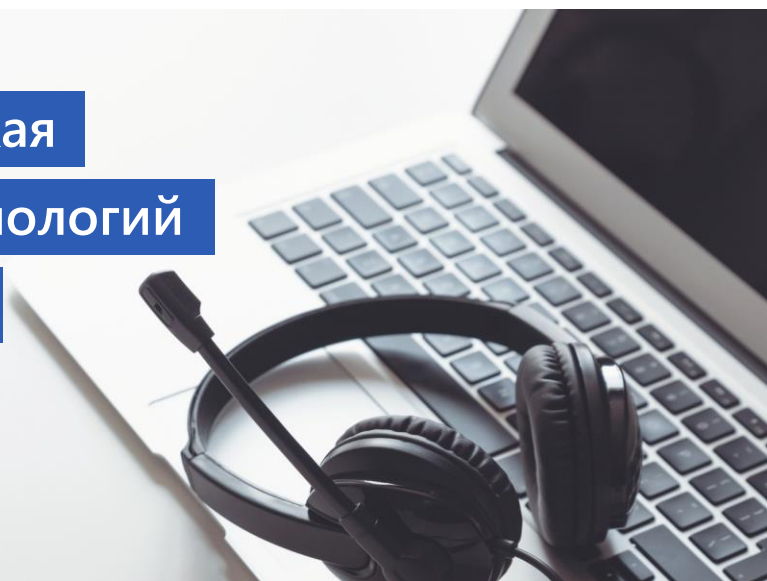


Мультивендорная техническая поддержка продуктов и технологий российского программного обеспечения



Инцидентная техническая поддержка продуктов и технологий российского программного обеспечения (РПО), которую осуществляет Softline, включает в себя услуги, направленные на устранение известных неисправностей и проблем, возникающих в процессе эксплуатации ИТ-сервисов в части продуктов и технологий РПО. Инцидентная техническая поддержка предполагает работы по анализу и выработке рекомендаций по разрешению инцидентов, возникающих в ходе эксплуатации РПО. В случае неисправности работы программного обеспечения, данный вид поддержки позволяет получить направленную специализированную консультацию профильных специалистов в установленные сроки, которые определяются согласно степени важности инцидента.



Что входит:

- Предоставление выделенной линии для приема технических запросов по телефону, электронной почте и через сайт службы поддержки в режиме 9x5 по инцидентам всех уровней.
- Оказание поддержки в режиме 9x5 по инцидентам всех уровней.
- Использование сессий удаленного подключения для оказания поддержки.
- Предоставление доступа к веб-сайту технической поддержки (контроль обращений, информация о ходе решения проблем, обмен информацией и отчетность).
- Отчеты и аналитика по обращениям.
- Широкий спектр продуктов РПО, доступных для оказания технической поддержки.
- Прием и решение обращений через единое окно, включая интеграционные проблемы на стыке технологий.



Поддерживаемые продукты и технологии:

ОС для рабочих станций пользователей:

- Astra Linux Special Edition
- РЕД ОС «Рабочая станция»
- Альт Рабочая станция
- Альт Рабочая станция К

Р7-Офис:

- Корпоративный сервер (All-In-One)
- Сервер документов
- Почтовый сервер Р7
- Команда
- Органайзер
- Редактор документов

МойОфис:

- Защищенное Облако/ Частное Облако 2
- Почта 2
- Mailion
- Документы
- Squadus

CommuniGate:

- Почтовый сервер
- Samoware

TrueConf:

- TrueConf Server
- TrueConf «Для пользователей»

VK Workspace:

- VK WorkMail
- VK WorkDisk
- VK Teams

Степень важности инцидентов:

Степень важности (приоритет)	Описание ситуации	Время реакции	Действия со стороны поддержки
Степень важности 0	Катастрофические последствия для деятельности предприятия: <ul style="list-style-type: none">• полная остановка основных бизнес-процессов и невозможность дальнейшей работы;• требуются немедленные действия.	Ответ не более 30 минут.	<ul style="list-style-type: none">• Работы по устранению проблемы.• Быстрый доступ и ответ из службы управления изменениями.• Передача запросов только по телефону.
Степень важности 1	Критические последствия для деятельности предприятия: <ul style="list-style-type: none">• серьезные нарушения или значительное снижение качества услуг;• требуется внимание в течение одного часа.	Ответ не более 60 минут.	<ul style="list-style-type: none">• Выделение необходимых ресурсов для работы по устранению проблемы.• Получение ответа от соответствующих служб в кратчайшие сроки.• Передача запросов только по телефону.
Степень важности 2	Умеренные последствия для деятельности предприятия: <ul style="list-style-type: none">• умеренные нарушения или снижение качества услуг, не препятствующие дальнейшей рабочей деятельности с определенными ограничениями.	Ответ не более 2 часов.	<ul style="list-style-type: none">• Выделение ресурсов, необходимых для осуществления поддержки.• Получение ответа от соответствующих служб в течение 4 рабочих часов.• Передача запросов по телефону, через веб-сайт технической поддержки или по электронной почте.
Степень важности 3	Минимальные последствия для деятельности предприятия: <ul style="list-style-type: none">• качество услуг, по существу, не изменилось, или наблюдаются незначительные изменения.	Ответ не более 4 часов.	<ul style="list-style-type: none">• Предоставление ответов в течение 24 часов.• Передача запросов по телефону, через веб-сайт технической поддержки или по электронной почте.

Поддержка оказывается только в рабочие часы (с 9:00 до 18:00 по московскому времени с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней РФ).

Способ покупки:

Пакет	Объем
Инцидентная техническая поддержка (базовый)	10 часов