

Совместная техническая поддержка – техническая поддержка производителя, которая оказывается через авторизованного производителем партнера. Партнер, оказывающий услуги от имени производителя, регулярно проходит процедуру подтверждения соответствия положениям сервисной политики производителя.

Сервисный центр компании «Информзащита» является авторизованным партнером по доставке сервиса (1-2 линии) на территории Российской Федерации таких компаний как:



* Подробную информацию о работе с производителем, можно уточнить по эл. почте: support@itsoc.ru

Преимущества покупки совместной технической поддержки

- ▶ Русскоязычный сервис.
- ▶ Единый SLA, в том числе по времени решения: гарантируемое выполнение параметров обслуживания в зоне ответственности «Информзащиты».
- ▶ Неограниченное количество обращений в службу поддержки, приоритетное исполнение запросов.
- ▶ Предоставление интересов Заказчика перед производителями и разработчиками программных и аппаратных средств.
- ▶ Заказчик осуществляет взаимодействие с техническими службами производителя через «Информзащиту»: диагностика и сбор данных, составлений заключений, открытие/контроль/закрытие заявок в технических службах производителя.
- ▶ Наличие тестовой лаборатории.
- ▶ Поддержка на стыке решений различных производителей. Заказчик получает доступ к более широкой базе компетенций.
- ▶ Дополнительные сервисные возможности от единого поставщика услуг.

Описание совместной технической поддержки

Базовый пакет услуг и порядок обслуживания



Сервисный центр		
I линия поддержки	II линия поддержки	III линия поддержки
<ul style="list-style-type: none"> прием заявок регистрация заявки в Service Desk первичная обработка и маршрутизация решение заявок по инструкциям фиксация результатов в Service Desk 	<p>Центры компетенций</p> <ul style="list-style-type: none"> диагностика неисправности решение инцидентов консультации инженера 	<p>Вендоры</p> <ul style="list-style-type: none"> выпуск исправлений и обновлений версий ремонт и замена (RMA) неописанные проблемы продукта

Параметры обслуживания (SLA)

График обслуживания по программе производителя		9x5	24x7
Прием обращений		24x7	24x7
Способ подачи обращений		Телефон, E-mail, Web -портал	
Время реакции			
Время регистрации	<i>время, мин:</i>	не более 15	не более 15
Время передачи запроса инженеру в работу			
Высокий приоритет	<i>время, мин:</i>	30	30
Средний приоритет	<i>время, мин:</i>	45	45
Низкий приоритет	<i>время, мин:</i>	60	60
Время решения инцидента в зоне ответственности СЦ			
Высокий приоритет	<i>время, раб. часов:</i>	24	24
Средний приоритет	<i>время, раб. часов:</i>	32	32
Низкий приоритет	<i>время, раб. часов:</i>	64	64
Прочие условия		Согласно программе технической поддержки производителя и приобретенного уровня сервиса	

Программы технической поддержки производителей могут быть расширены дополнительными услугами и необходимым уровнем обслуживания в рамках отдельных соглашений с компанией «Информзащита»