

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА



Наша миссия

Мы стремимся помогать пользователям получать лучший клиентский опыт и находить решение для любых технических задач и вопросов.

Поэтому наша команда разработала несколько уровней реагирования и оказания технической поддержки для своих клиентов. Помимо стандартных программ, мы предусмотрели дополнительные опции и сервисы, которые помогут вам использовать продукты на платформе ЦУГИ максимально комфортно и эффективно.

Каждый уровень предлагает доступ к профессиональной экспертизе и услугам поддержки и позволяет сосредоточиться на решении ключевых задач бизнеса, минимизируя операционную нагрузку на кадры и простои систем.

- Минимизация рисков простоя систем благодаря быстрому и эффективному решению проблем
- Подбор оптимального уровня поддержки, отвечающего потребностям вашего бизнеса с возможностью повышения уровня поддержки по запросу
- Всесторонняя экспертиза инженеров службы поддержки продуктов Clearway Integration, обладающих всеми необходимыми знаниями для решения самых сложных задач и оказания оперативной помощи

Доступные уровни поддержки

Стандартная поддержка

Идеально подходит для решения базовых задач поддержки систем и обеспечения бесперебойной повседневной работы систем

Премиальная поддержка

Включает приоритетную обработку инцидентов, ускоренное решение проблем и расширенный пакет консультаций наших специалистов – всё это обеспечивает более высокую эффективность и надёжность установленных систем

Стандартная поддержка (инцидентная поддержка)

Доступна для всех владельцев действующих продуктов Clearway Integration в течение периода предоставления обновлений. Эксперты Clearway Integration смогут проконсультировать, как правильно настроить ПО для решения типовых задач в рамках функциональных возможностей наших продуктов и платформенных решений.

Включает в себя:

- Реагирование на инциденты 8x5;
- Консультации по типовой настройке продукта;
- Консультации по использованию функциональных возможностей продукта;
- Предоставление периодических отчётов о результатах оказания услуг технической поддержки.

Премиальная поддержка

Улучшенная поддержка с оптимизированным временем реагирования на инциденты. Премиальный уровень технической поддержки – это расширенный формат стандартного взаимодействия с корпоративными заказчиками, разработанный на основе лучших мировых практик.

Включает в себя:

- Реагирование на инциденты 24/7;
- Консультации по типовой настройке продукта;
- Консультации по использованию функциональных возможностей продукта;
- Диагностика ПО и предоставление временного/обходного/постоянного решения;
- Выделенный координатор технической поддержки 8x5;
- Удалённая техническая поддержка;
- Проактивная техническая поддержка.

		Уровни технической поддержки Clearway Integration	
		Стандарт	Премиум
Поддержка 8x5 с понедельника по пятницу		✓	✓
Поддержка 24x7			✓
Поддержка в выходные и праздничные дни			✓
Решение инцидентов и предоставление временного/обходного/постоянного решения		✓	✓
Предоставление периодических отчетов о результатах оказания услуг технической поддержки		✓	✓
Диагностика ПО и предоставление рекомендаций по дальнейшим шагам работы с системой			✓
Резервное копирование компонентов продукта			✓
Установка исправлений ПО ЦУГИ			✓
Проведение периодических обследований и анализ статистики работы системы на основе инцидентов, логов, отчетов системы мониторинга			✓
Информационно-консультационные услуги по эксплуатации продуктов		✓	✓
Выделенный координатор технической поддержки 8x5			✓
Бесплатная диагностика инцидентов, вызванных внешней инфраструктурой			✓
Приоритет обращения		Время ответа	
Время первичного ответа специалиста технической поддержки с уведомлением о взятии заявки в работу	Критический	4 часа	2 часа
	Высокий	6 часов	4 часа
	Средний	12 часов	8 часов
	Низкий	24 часа	12 часов

Приоритеты обращения

Критический

Инцидент, который вызывает полную неработоспособность системы у большинства пользователей, при этом проблема не имеет процедурного обходного решения.

А также инциденты, во время которых наблюдается:

- Критичное снижение производительности, приводящее к нарушению бизнес-процессов в компании, нарушение ограничений по времени исполнения операции в рамках процесса;
- Критически нестабильная работа системы, приводящая к остановке работы сервиса от трёх и более раз в течение одного часа.

Высокий

Инцидент, который вызывает частичную неработоспособность системы у большинства пользователей, при этом для реализации функционала системы существует обходное решение.

А также инциденты, во время которых наблюдается:

- Снижение производительности, замедляющее работу системы, но не приводящее к нарушению бизнес-процессов компании;
- Нестабильная работа системы, приводящая к остановке работы от двух и более раз в течение одного рабочего дня;
- Массовые сбои в работе системы.

Средний

Событие, которое приводит к частичной неработоспособности функционала системы или ухудшает производительность, но позволяет продолжить обслуживание благодаря обходному пути.

Низкий

Событие, которое приводит к незначительной или нулевой потере эффективной функциональности систем, или общий запрос консультации, вопрос или рабочая проблема.

Что дальше?

Для получения дополнительной информации о службе поддержки **Clearway Integration** свяжитесь со специалистом, который поможет вам выбрать подходящий уровень поддержки для эффективного решения задач вашего бизнеса.

О компании

Clearway Integration — системный интегратор и разработчик ПО для централизованного и автоматизированного управления ИТ-инфраструктурой бизнеса, обеспечения оптимизации ресурсов и высокого уровня безопасности данных. Мы предлагаем надёжные и эффективные решения по импортозамещению продуктов линейки Microsoft — Microsoft Enterprise PKI и Microsoft System Center.



<https://clearwayit.ru>
info@clearwayintegration.com
+7 495 142 13 15





CLEARWAY
INTEGRATION