

Центр Технической Поддержки

Inline Telecom Solutions

20+

лет успешной работы по сервисному обслуживанию и технической поддержке

30+

Направлений сертификаций производителей

24/7

График работы центра технической поддержки

50+

Сертифицированных специалистов различных уровней



Единый контакт-центр
8-800-250-01-16



Мировые практики и сертифицированные производителями инженеры-эксперты



Широкий спектр услуг



Гибкое ценообразование



Полная финансовая ответственность за выполнение SLA-метрик



ITSM Service Desk
<https://support.inlinetelecom.ru/sd/>



SLA-метрики



P1	реакция	15 мин.	Временное решение	4 часа
P2	реакция	45 мин.	Временное решение	8 часов
P3	реакция	60 мин.	Временное решение	48 часов
P4	реакция	NBD	Временное решение	-

- Аварийная поддержка/ поддержка по запросу;
- Услуга по удаленной диагностике и устранению неисправностей
- Консультационная поддержка;
- Поддержка ПО (включая ТП в рамках и условиях параллельного импорта);
- Моделирование процессов и проблем в Лаборатории;
- Ремонт и/или замена оборудования.

Inline Telecom Solutions

ITS Standard 24x7ND

Аварийная поддержка/ поддержка по запросу:

- Предоставление услуг по Аварийной поддержке при возникновении **Приоритета 1** – круглосуточно (**24 часа в сутки**), **7 дней в неделю 365 дней в году**. Постоянный доступ к центру технической поддержки Исполнителя по телефону «горячей линии», ITSM-портал для решения инцидентов, а также согласованная с Заказчиком матрица эскалаций по критическим запросам (запрос 1-2 приоритета).

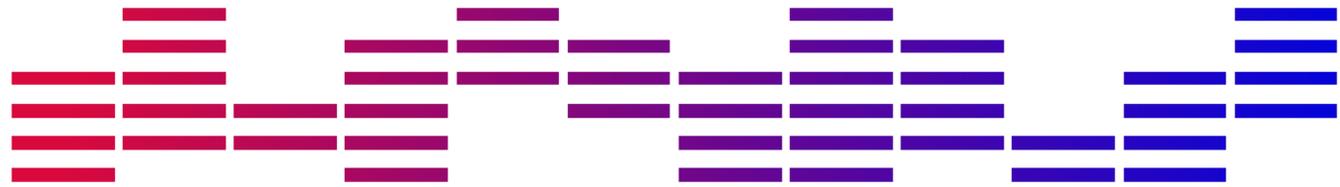
- По запросу заказчика, в случае, если решение инцидента возможно только через обновление ПО, а также при подтверждении от Исполнителя отсутствия альтернативных решений, Исполнитель предоставляет новую версию ПО (предоставляется по готовности ПО Производителем) и оказывает исполнение, а также сопровождение процесса инсталляции данной рекомендованной версии ПО.

Поддержка осуществляется в том числе и подключением к сети для осуществления всех необходимых действий для восстановления рабочего состояния оборудования (без участия Производителя);

- Открытие и ведение сервисных запросов в центре технической поддержки Исполнителя;
- Сбор первичных диагностических данных (в т.ч. осуществление сбора данных в полном объеме), необходимых для открытия сервисного запроса и последующего поиска, и устранения неисправностей;
- Первичный анализ диагностических данных и участие в локализации неисправных участков сетевой инфраструктуры.

В рамках данной услуги обеспечивается:

- Регулярный обзор возникающих и решённых проблем;
- Уменьшение времени работы над проблемой за счёт процессов эскалации и привлечения дополнительных экспертных по направлениям ресурсов центра технической поддержки Исполнителя;
- Подключение персонального менеджера по технической поддержке.



Услуга по удаленной диагностике и устранению неисправностей:

- Предоставление решений по диагностированию и восстановлению работоспособности оборудования в случаях возникновения отказов, сбоев и других проблемных ситуациях;
- Предоставление решений по вопросам неисправностей в функционировании оборудования с выявлением и описанием причин возникновения неисправности, а также действий по устранению неисправностей оборудования, возможно без участия Производителя по вопросам ПО и ремонта оборудования.

Услуга консультационной поддержки:

- Консультации по эксплуатации оборудования;
 - Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций;
 - Консультации по вопросам расширения или модернизации оборудования;
- Другие технические вопросы, связанные с оборудованием, попадающим под Техническое обслуживание.

Ремонт и/или замена оборудования:

- Отправка исправного (отремонтированного) оборудования на замену вышедшего из строя осуществляется в согласованные с Заказчиком сроки. К примеру - на следующий рабочий день после принятия сервисным центром решения о необходимости замены (решение принято до 15 часов текущего дня) или на второй рабочий день после принятия сервисным центром решения о необходимости замены (решение принято после 15 часов текущего дня), или в режиме 8x5x45BD (90BD) (рабочих дней) для выбранного оборудования

Олег Ласский
Директор центра технической поддержки
127521, Москва, ул. Октябрьская, 72
Тел.: (495) 645-44-50
e-mail: o.lassky@inlinetelecom.ru
Сайт: www.inlinetelecom.ru

Inline Telecom Solutions
Нас выбирают к
сотрудничеству

