

# 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 24x7xND

**Цель программ технической поддержки:  
поддержание работоспособности оборудования и ПО  
Заказчика с максимально возможной эффективностью**

### Базовый состав услуг программ технической поддержки

- **Услуга консультационной поддержки:** любые технические вопросы, связанные с поддерживаемым оборудованием и ПО, включающие вопросы по эксплуатации, расширению или модернизации оборудования и мерам по недопущению аварийных ситуаций.
- **Услуга по удаленной диагностике и устранению неисправностей:** диагностика и восстановление работоспособности оборудования по удалённому доступу в любых проблемных ситуациях, включая решение вопроса неисправности в функционировании оборудования с выявлением и описанием причин возникновения неисправности.
- **Поддержка текущих версий ПО, коррекции/обновления:** если решение инцидента возможно только через обновление ПО, то предоставляется новая версия ПО (предоставляется в рамках текущих ограничений и возможностей параллельного импорта и готовности предоставить ПО Производителем), а также сопровождение процесса инсталляции данной рекомендованной версии ПО.
- **Ремонт/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.
- **Выезд инженера на площадку Заказчика** (при дополнительном согласовании, за дополнительную плату).
- **Круглосуточная аварийная поддержка:** 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.
- **Предоставление информации по технической документации.**
- **Предоставление отчетности по Технической поддержке в согласованном Сторонами объеме.**
- **Предоставление услуги персонального менеджера** (Service Delivery Manager).



## Преимущества работы с нами

- **Финансовая ответственность ITS** (единая точка входа решения проблем);
- **Специалисты поддержки ВСЕГДА доступны** по телефону «горячей линии»;
- **Налаженная система ITSM Service Desk** для заведения кейсов и отслеживания работы по каждому инциденту;
- **Собственные сертифицированные специалисты** L1-2-3 с многолетним опытом;
- **Собственная тестовая лаборатория** для воспроизведения и проверки решений по инцидентам;
- **Сервисные склады для оперативной замены;**
- **Наличие опыта** реализации, технической, а также логистической поддержки проектов различной сложности и масштаба;
- **Наличие схем поддержки ПО** (Juniper, а также: Cisco, Huawei, HPE и других производителей) в рамках «условного» параллельного импорта;
- **Использование собственных и «дружественных» ресурсов,** экспертизы и компетенций для оказания услуг без формального обращения к зарубежным производителям оборудования и ПО.

**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

