# Cервисная программа «Консультант 8X5ХRR»

**Консультант 8X5ХRR** – обслуживание в рабочее время (8 часов в день, с 10.00 до 18.00 Московского времени) по рабочим дням (5 дней в неделю, кроме выходных и праздничных дней).

**Консультант 8X5ХRR** включает в себя:

* **Консультирование специалистами Центра Сервисной Поддержки (круглосуточная горячая телефонная линия)**
* **Принятие обращений по телефону горячей линии в режиме 8x5;**
* **ONLINE регистрация обращений 24x7.** Открытие инцидента и отслеживание его статуса;
* Время отклика 30 минут (телефон);
* **Диагностирование** и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа;
* **Ремонт (замена) неисправного оборудования.** Ремонт (замена) оборудования осуществляется в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней с момента доставки неисправного оборудования в ЦTП.
* **Обновление версий программного обеспечения.** Обновление текущей версии программного обеспечения может осуществляться как по взаимному согласию, так и по требованию заказчика. Предусмотрены два варианта исполнения этой процедуры:
	+ Процедуру осуществляют специалисты ЦТП с помощью средств удаленного доступа, на основе предоставленной заказчиком информации.
	+ Процедуру осуществляют специалисты компании заказчика. Для этого файл с программным обеспечением передается либо по электронной или традиционной почте, либо непосредственно уполномоченному лицу.
* **Обновления и усовершенствования операционной системы.**
	+ С каждым обновлением клиент получает доступ к новым возможностям, росту пропускной способности, повышению экономической эффективности работы, а также к самым последним инновациям.
	+ Услуги технической поддержки предусматривают возможность резервного копирования ПО и права пользования на все новые выпуски программного обеспечения, выпускаемые вендором на протяжении срока действия договора для продуктов в составе контракта. Кроме того, незначительные усовершенствования и исправления ошибок программного обеспечения могут быть получены через портал вендора, - а это означает, что сети клиентов всегда работают с максимальной производительностью.
	+ С помощью таких непрерывных автоматических обновлений системы, сети заказчиков будут год за годом обеспечивать повышение производительности и улучшение функциональности относительно момента, когда они были впервые установлены. Новые функциональные возможности предусматривают плавную интеграцию, облегчая тем самым внедрение новых услуг и технологий. В результате достигается высокий уровень стабильности сетевой платформы для операторов связи и их абонентов.
	+ ЦТП оперативно реагирует на изменения и немедленно предоставляет Заказчику обновленные версии системного ПО. Это позволяет совершенствовать работу сетевых устройств и продлевать их жизненный цикл. В новых версиях постоянно совершенствуются: безопасность, производительность, управление полосой пропускания, поддержка новых протоколов, взаимодействие и совместимость.