

SECURING YOUR
BUSINESS GROWTH



Стандартные условия Рамочного договора

ПРАВИЛА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общее	3
2.	Взаимодействие с технической поддержкой Linxdatacenter	3
2.2.	Телефоны службы технической поддержки	5
2.3.	Нормативное время урегулирования инцидентов службой технической поддержки	5
2.4.	Эскалационные контакты	6
3.	Уведомления об аварийных работах	7
3.1.	Плановые работы	7
3.2.	Аварийные работы	7

1. Общее

1.1. Назначение документа

Линкс предлагает клиентам услуги технической поддержки в режиме 24/7. Таким образом обеспечивается оптимальная поддержка для Вашей ИТ-инфраструктуры.

Наши сертифицированные технические специалисты способны выявить и устранить любые проблемы с хранением, передачей и обработкой данных.

Мы просим Вас довести положения настоящих Правил технической поддержки клиентов Linxdatacenter (далее – «Правила») до всех сотрудников Клиента, осуществляющих взаимодействие с Линкс. Любые действия сотрудников Клиента, осуществляющих взаимодействие с Линкс от имени Клиента, считаются действиями Клиента. Клиент несёт ответственность за все действия своих сотрудников.

Данные Правила являются частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора об услугах виртуальной инфраструктуры (далее – «Рамочный договор», «Рамочный договор Linxdatacenter» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержат стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс, которые применяются к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. При использовании Услуг Клиент также руководствуется положениями Рамочного договора.

Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <http://linx.ru/documents>.

Если иное не следует из контекста и не указано ниже, в тексте настоящих Правил слова, приведенные с заглавной буквы, будут иметь значение, как они определены в Договоре и Стандартных условиях, при этом термины Клиент и Заказчик являются равнозначными.

2. Взаимодействие с технической поддержкой Linxdatacenter

2.1. Открытие новой заявки

В случаях возникновения проблем или вопросов по услугам, предоставляемым Линкс, Уполномоченный Персонал Клиента должен отправить запрос в круглосуточную службу поддержки через Тикет систему на Портале Линкс, на e-mail адрес: support@linxdatacenter.com или по телефону [8-800-350-05-94](tel:8-800-350-05-94).

Под Уполномоченным Персоналом Клиента в настоящих Правилах понимается:

- Основное контактное лицо Клиента, указанное в Заказе на предоставление соответствующей Услуги;
- иное специально указанное в Заказе лицо, уполномоченное обращаться к Линкс по вопросу технической поддержки;
- иное лицо, обращающееся к Линкс по вопросу технической поддержки, при условии, что такое обращение сделано с адреса электронной почты в корпоративном домене Клиента, указанном в Рамочном договоре и/или Заказе Клиента, или с использованием Тикет системы на Портале Линкс.

Чтобы сотрудники технической поддержки могли оперативно помочь, в письме необходимо предоставить следующую информацию:

В теме запроса: «Техническая поддержка по услуге <идентификатор услуги, при наличии>»

Примеры того, как узнать номер идентификатора услуги, приведены далее.

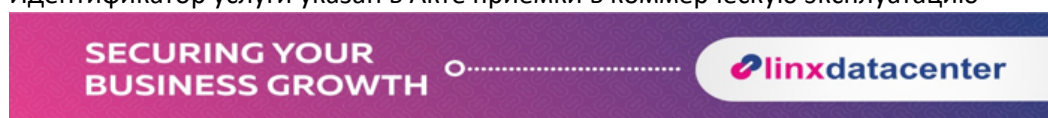
В теле запроса:

- полное название компании (юридического лица);
- номер и дату Договора;
- имя, фамилию, контактный телефон Уполномоченного Персонала Клиента для оперативного уточнения информации по инциденту;
- приоритет обращения — Критический, Высокий, Обычный;
- подробное описание вопроса или возникшей проблемы.

После отправки письма Клиенту будет направлено автоматическое ответное письмо/сообщение в Тикет системе Портала Линкс, в котором будет содержаться зарегистрированный номер заявки. Клиент не должен менять тему письма при дальнейшей переписке и должен ссылаться на номер заявки при телефонном обращении.

Примеры, где можно взять информацию об идентификаторе услуги:

Идентификатор услуги указан в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию

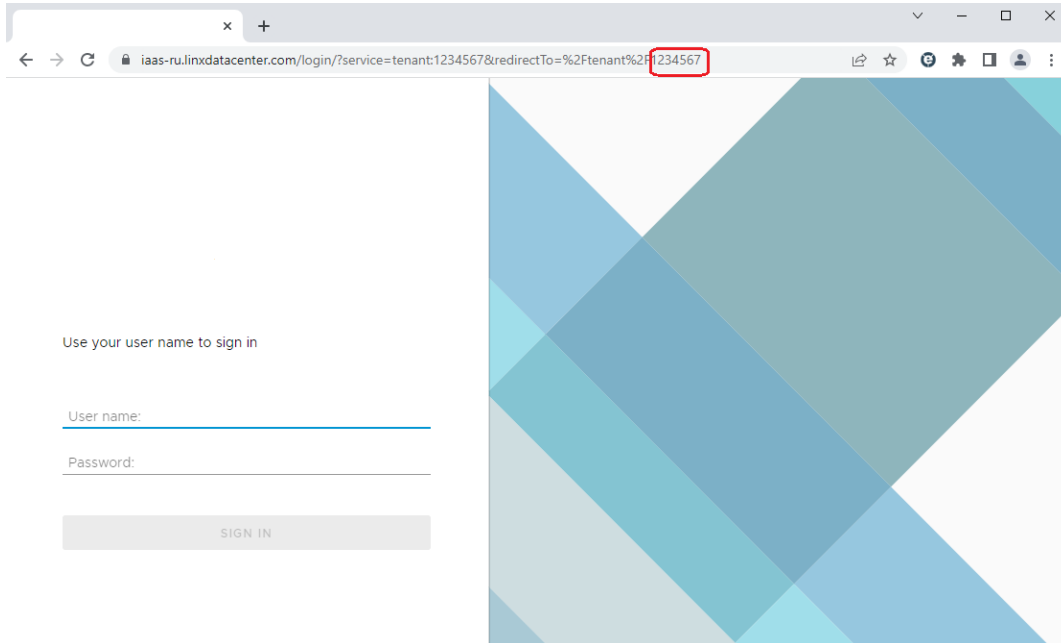


Акт Приемки в коммерческую эксплуатацию

ООО «Связь ВСД» Техническая поддержка: 8-800-350-05-94; +7-495-369-05-94
 support@linxdatacenter.com

Информация о Заказчике:	
Заказчик:	ООО "Клиент"
Номер Договора и Заказа:	WH/01/01 Заказ №1
Дата Заказа:	1 апреля 2023
Номер проекта:	001111-001-01 [PRJ000001]
Информация об Услуге	
Идентификационный номер услуги:	15-DIA-12345
Услуга:	Выделенный доступ в интернет со скоростью 40 Мбит/с
Адрес предоставления услуг: Точка А:	127083, г. Москва, ул. 8 Марта, д.14, стр.1
Адрес предоставления услуг: Точка Б (если применимо):	127083, г. Москва, ул. 8 Марта, д.14, стр.1

В случае, если обращение связано с услугами IaaS, идентификатором услуги будет являться выделенный фрагмент в адресной строке:



2.2. Телефоны службы технической поддержки

В случае срочной заявки, а также для решения оперативных вопросов, необходимо обращаться по многоканальному единому телефонному номеру службы поддержки:



8-800-350-05-94

либо, при звонках из-за рубежа: **+7 495-369-05-94 доб.2.**

Для Вашего удобства у поста охраны и в серверных помещениях ЦОД размещены стационарные телефоны для местной связи с дежурными ЦОД.

2.3. Нормативное время урегулирования инцидентов службой технической поддержки

НОРМАТИВНОЕ ВРЕМЯ РЕАКЦИИ ПО ОБРАЩЕНИЯМ В СВЯЗИ С ИНЦИДЕНТАМИ

<u>Приоритет</u>	<u>Описание Инцидента</u>	<u>Время реакции на обращение</u>	<u>Целевое время решения инцидента</u>	<u>Обновления по статусу решения</u>	<u>Время перевода на следующий</u>	<u>Отчет об инциденте (предоставляется по запросу)</u>
------------------	---------------------------	-----------------------------------	--	--------------------------------------	------------------------------------	--

						<u>уровень эскала- ции</u>	
1- Критический	инцидент является причиной остановки бизнес-операций	15 минут	4 часа	1 час	1 час	1 час	2 рабочих Дня
2-Высокий	инцидент оказывает значительное влияние на бизнес-операции	15 минут	8 часов	2 часа	4 часа	4 часа	2 рабочих Дня
3 - Средний	инцидент не оказывает значительного влияния на бизнес-операции	1 очий день	2 рабочих дня	2 рабочих дня	По запросу	--	--

**НОРМАТИВНОЕ ВРЕМЯ РЕАКЦИИ ПО ОБРАЩЕНИЯМ В СВЯЗИ С
ЗАПРОСАМИ НА ИЗМЕНЕНИЯ/ ИНФОРМАЦИЮ**

<u>Приоритет</u>	<u>Описание запроса</u>	<u>Время реакции на обра- щение</u>	<u>Целевое время ответа</u>
1-Срочный	Обоснованная необходимость срочного выполнения запроса	1 час	4 часа
2- Средний	Запрос выполняется в обычном порядке	1 рабочий день	2 рабочих дня

2.4. Эскалационные контакты

При неудовлетворительном ходе решения заявки или неполучении запрашиваемой информации, клиент вправе дополнительно воспользоваться эскалационными контактами:



escalation@linxdatacenter.com

В обращении необходимо указать номер проблемного инцидента и само обращение. Уведомление о письме будет немедленно получено руководством Линкс, которое предпримет все усилия для разрешения проблемы в кратчайшие сроки.

3. Уведомления об аварийных работах

3.1. Плановые работы

Линкс может проводить плановые работы, не влияющие на предоставляемые Клиенту услуги, без оповещения.

Оповещение о плановых работах, проводимых Линкс и влияющих на предоставляемые услуги, отправляется Клиенту в разделе «уведомления» на Портале Линкс в сроки, предусмотренные Описанием соответствующих Услуг.

3.2. Аварийные работы

В случае необходимости проведения у себя или у партнеров компании аварийных работ, способных повлиять на услуги, предоставляемые Клиенту, Линкс оповещает Клиентов в разделе «уведомления» на Портале Линкс на максимально ранней стадии, в зависимости от обстоятельств аварийной ситуации.