

## Порядок обращения в службу технической поддержки

Способ обращения	График	Порядок идентификации	Комментарий
Письмо на адрес <b>support@activecloud.ru</b>	24x7	Для быстрой идентификации необходимо написать с адреса, внесенного в список контактных адресов для вашей компании в базе службы технической поддержки.	В рамках приведенного ниже SLA обрабатываются заявки, принятые от технических специалистов Заказчика, способных техническим языком описать причину обращения и предоставить инженеру службы поддержки необходимые для своевременного разрешения инцидента подробности.
Звонок на номер <b>8 800 500-44-64</b> или <b>8 499 11-006-11</b>	24x7	В голосовом меню необходимо выбрать сначала «1», а затем «2» для выхода на линию технической поддержки.  Для идентификации нужно указать название вашей компании ( ) и/или ID вашей облачной подписки ( ).	
Заявка из <b>личного кабинета</b>	24x7	Личный кабинет, позволяющий управлять вашими услугами, доступен по адресу <a href="https://my.activecloud.ru/sign_in">https://my.activecloud.ru/sign_in</a> . Для перехода в раздел технической поддержки нужно выбрать соответствующий пункт в верхнем горизонтальном меню. Помимо возможности отправить и отслеживать заявку, вам будут также доступны база знаний и мастер решений.	

## Порядок и сроки оказания технической поддержки, показатели уровня доступности услуг (SLA)

Сроки обработки Заявок зависят от категории, приоритета Заявок и определяются согласно Таблицам 1–3.

Таблица 1. Категория Заявки:

Категория Заявки	Описание
<b>Инцидент</b>	Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования облачных сервисов.  <i>Примеры: недоступность облачных сервисов, сбой в функционировании программного обеспечения, отказ аппаратных средств и др.</i>
<b>Заявка на обслуживание</b>	Заявка на изменение параметров/настроек облачных сервисов.  Заявка на консультацию по вопросам функционала, конфигураций, возможностей, технических особенностей облачной инфраструктуры.

Категория Заявки	Описание
<b>Заявка на предоставление информации</b>	Заявка на предоставление технической информации об Услугах, включая отчёты по показаниям системы мониторинга, объёму трафика, журналы доступа, информацию о версиях используемого ПО и пр.

Таблица 2. Определение приоритета Заявки:

Приоритет Заявки	Описание
<b>Очень высокий</b>	Заявка, вызвана полной недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.
<b>Высокий</b>	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам.
<b>Средний</b>	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком.

Таблица 3. Гарантированные максимальные\* сроки обработки Заявок:

Категория	Приоритет	Максимальный срок начала работы по заявке, часы	Максимальный срок решения заявки, часы	Часы обработки
Инцидент	Очень высокий	1	8	Круглосуточно
	Высокий	2	8	Круглосуточно
	Средний	8	24	Круглосуточно
Заявка на обслуживание		8	24	Рабочие часы
Заявка на предоставление информации		16	48	Рабочие часы

\* Приведены максимальные сроки обработки Заявок по умолчанию для уровня обслуживания SLA Стандарт. Для их снижения необходимо перейти на более высокий уровень обслуживания (SLA Премиум или Аутсорсинг).

## Описание поддержки уровня SLA Стандарт

Поддержка SLA Стандарт включена в стоимость услуг и предназначена для устранения инцидентов, возникающих при эксплуатации облачных сервисов. Если у вас возникнут вопросы, как использовать функционал наших услуг, либо появится подозрение о некорректной работе какого-либо сервиса – инженеры нашей Стандарт-поддержки готовы помочь вам в режиме 24x7.

Поддержка SLA Стандарт включает\*:

- консультации по вопросам функционала, возможностей личного кабинета и панелей управления облачными услугами, доступных Заказчику;
- консультации по вопросам функционала, возможностей и технических характеристик облачной инфраструктуры;
- решение вопросов и задач на стыке облачной инфраструктуры и операционных систем виртуальных машин Заказчика;

- оперативное устранение любых неисправностей в работе облачной инфраструктуры ActiveCloud.

*\* Служба технической поддержки также может взять на себя задачи по обслуживанию ваших облачных серверов до уровня размещенных на них бизнес-приложений. Для этого необходимо перейти на более высокий уровень обслуживания (SLA Премиум или Аутсорсинг).*