



научно-производственное предприятие

ПОЛИТОН



Контракты сервисной поддержки
КоСП-85

Услуги КоСП-85

КоСП-85 – это гарантированное и быстрое решение возникающих задач и трудностей.

КоСП-85 - это услуги службы технической поддержки, предоставляющая возможность непосредственного обращения к разработчикам компании ОАО НПП «Полигон» (далее «Полигон») и техническим ресурсам в любое время.

КоСП-85 позволяет устранить проблему благодаря индивидуальному подходу и оптимальному набору возможностей, помогающих повысить эффективность работы и управления телекоммуникационным оборудованием.

Услуги КоСП-85 включают в себя гибкое обслуживание отдельных устройств:

- Возможность обращаться из любого города РФ или СНГ к специалистам, работающим в службе технической поддержки «Полигон».
- Интерактивный доступ к собственной базе знаний Plgn.ru, к сообществам, ресурсам и инструментам – в любое удобное время.
- Замена оборудования (на следующий рабочий день, NBD), а также возможность возврата оборудования для диагностики или ремонта. Дополнительная услуга выездного обслуживания: при замене оборудования компоненты устанавливает специалист, приезжающий непосредственно в офис или на объект.
- Периодическое обновление программного обеспечения (ПО), включающее текущие и основные обновления функций, на которые распространяется ваша лицензия/контракт.
- Техническая поддержка программного обеспечения, позволяющая продлить срок работы устройств серий ПолиКом, Арлан, ИнЗер, Аттика, Акманай благодаря повышению безопасности, производительности, качества управления пропускной способностью, поддержке новых протоколов и расширению поддержки различных систем
- Доступ к системе «Обращения в электронной форме» по системе SLA. Создание в системе заявок и отслеживание их выполнения.
- Контроль версий установленного программного обеспечения. Получение обновлений ПО. Консультации по установке обновлений. Дистанционное обновление ПО с помощью фирменного ПО «PolygonSNMPManager».
- Клиентский контракт КоСП-85 даёт вам уверенность в том, что используемое оборудование и ПО нашего производства будет и дальше надежно выполнять свои функции и развиваться в соответствии с требованиями рынка.

Контракты сервисной поддержки КоСП-85

КоСП-85 – это контракт на услуги технической поддержки, предоставляющий обслуживающим лицам возможность непосредственного обращения к специалистам службы технической поддержки «Полигон» и ресурсам Plgn.ru в любое время для быстрого получения квалифицированной поддержки с целью устранения неполадок в сети и возможности отслеживания этих неполадок. Заключая контракт КоСП-85, можно выбрать удобные варианты обслуживания для всей линейки оборудования производства «Полигон».

Как приобрести сервисный контракт КоСП-85

КоСП-85 можно приобрести непосредственно у нас или через наших официальных дилеров. Ближайшего партнера можно найти с помощью средства поиска партнеров «Полигон» по адресу <http://www.plgn.ru/buy/>.

Для этого вам нужно сообщить нам или дилеру желаемую дату начала действия сервисного контракта, серийный номер устройства, для которого он предназначен, а также контактные данные лиц, которым будет предоставлена информация по контракту.

Компоненты сервисов технической поддержки

Авансовая замена оборудования

Замена оборудования с локального склада
Доставка на адрес заказчика

Поддержка ПО

Обновление и совершенствование ПО
повышает эффективность работы всей
линейки оборудования

КоСП-85

Служба технической поддержки помогает
специалистам в решении задач и
возникающих трудностей

Сайт plgn.ru

Доступ к информационным ресурсам и
обучению

Авансовая замена оборудования

В случае выхода из строя оборудования сервисный контракт КоСП-85 позволит вам получить нужную опережающую замену в течение 1-5 дней после открытия заявки (в зависимости от наличия данного типа оборудования на складе дилера).

Порядок осуществления авансовой замены оборудования

Если специалист службы технической поддержки в процессе работы над проблемой приходит к выводу о необходимости замены устройств, он передает запрос в Управление маркетинга и сбыта, которое присваивает данной замене регистрационный номер и производит отправку замены в место расположения оборудования курьером.

Неисправное оборудование можно вернуть через того же курьера, который доставил замену, либо, если такой возможности нет, это можно сделать, связавшись с отделом сбыта «Полигон».

Служба технической поддержки КоСП-85

Служба технической поддержки КоСП-85 предоставляет вам быстрый доступ к специалистам с опытом диагностики и решения проблем и задач.

КоСП-85 обладает развитой системой управления запросами, которая позволяет оперативно направлять проблему в соответствующий отдел или перевести на следующий уровень поддержки, если проблема не решена в заданный период.

КоСП-85 предоставляет поддержку на всей территории РФ на русском языке. Есть возможность вести переписку на английском языке между сотрудником технической поддержки и клиентом у которого возникает потребность обратиться в службу технической поддержки.

Уровни сервиса

- 8x5 – (8 часов в день, 5 дней в неделю).

Последовательность действий при возникновении трудности:

В случае возникновения трудности клиент сообщает о ней непосредственно в службу технической поддержки КоСП-85 одним из следующих способов:

- через онлайн-консультант в разделе «Вызвать онлайн-консультанта на сайте» по адресу <http://www.plgn.ru/support/>;
- по электронной почте support@plgn.ru
- по телефону +7-347-292-09-90, доб. 120, 140, 160;
- оформляя письменное обращение по адресу <http://www.plgn.ru/support/tech/>, предварительно пройдя авторизацию.

При обращении в службу технической поддержки клиент должен иметь следующую информацию:

1. номер сервисного контракта КоСП-85 — XXXXXX;
2. user ID – имя пользователя на plgn.ru;
3. серийный номер устройства/модуля;
4. краткое описание проблемы.

Обновление программного обеспечения

«Полигон» быстро реагирует на изменения в сетевой среде и немедленно предоставляет заказчикам обновленные версии программного обеспечения на основе собственного дистрибутива ОС Linux. Это позволяет совершенствовать работу всей линейки сетевых устройств и продлевать их жизненный цикл.

По требованию заказчика КоСП-85 предоставляет:

- Апгрейды ПО – обновление цифры версии ПО: [(x).x.x]
- Апдейты ПО – обновление цифры версии ПО: [x.(x).x]
- Исправление ошибок – обновление цифры версии ПО: [x. x.(x).(y)]

Вы можете получить эти обновления на нашем FTP-сервере <ftp.plgn.ru> 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Доступ к сайту plgn.ru

Зарегистрированные пользователи сайта www.plgn.ru получают немедленный открытый доступ к информации, ресурсам и системам КоСП-85 – то есть к тем же ресурсам, которыми пользуются специалисты «Полигон», поддерживающие вас по телефону и e-mail.

Web-сайт «Полигон» доступен в любом месте и в любое время. Он дает заказчикам быстрый доступ к критически важной информации, самообразования, быстрого решения различных трудностей.

Web-сайт компании предоставляет рекомендации, которые необходимы заказчикам для резкого сокращения простоев сети, повышения ее надежности и удовлетворения потребностей своих клиентов.

Web-сайт компании предоставляет доступ к следующим онлайн-базам знаний, инструментальным средствам и программному обеспечению:

Онлайновые базы знаний

- «Частые вопросы» – ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы <http://www.plgn.ru/support/faq/>
- Решения – поддержка решений <http://www.plgn.ru/solutions/521/>
- Форум – открытый форум вопросов и ответов – архив решений типичных сетевых проблем; направьте свой вопрос и получите ответ от специалистов КоСП-85 <http://www.plgn.ru/forum>.



Подробную информацию о продуктах и услугах компании «Полигон» можно получить на сайте <https://plgn.ru/>



fb.com/plgn.ru



youtube.com/PLGNchannel



twitter.com/plgn_ru



vk.com/plgn_vk

Открытое акционерное общество
Научно-производственное предприятие «Полигон»
450015, Россия, Республика Башкортостан, г. Уфа,
ул. Карла Маркса, д. 37, к. 1, 5 этаж
Телефон: +7 (347) 292-09-90
Факс +7 (347) 292-09-54
Сайт: plgn.ru
Техническая поддержка: plgn.ru/support/
Email: support@plgn.ru

