# Сервисная программа «Стандарт 8x5x5BD»

**Стандарт 8x5x5BD** - 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). Время исполнения запроса - в течение следующего за днём обращения рабочего дня.

**Стандарт 8x5x5BD** включает в себя:

* **Консультирование специалистами Центра Технической Поддержки в рабочее время;**
* Принятие обращений в рабочее время (8х5) по телефону горячей линии;
* **ONLINE регистрация обращений 24x7.** Открытие инцидента и отслеживание его статуса;
* **Диагностирование** и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа;
* **Авансовая (упреждающая) замена оборудования (Advanced Replacement). Время замены: в случае запроса с приоритетом "1", "2" и после получения Центром Технической Поддержки сообщения о выходе из строя оборудования до 15.00, а также после принятия совместных решений по замене, ЦТП обязуется не позднее, чем через 5 рабочих дней выдать (или отгрузить в адрес транспортной компании для Регионов РФ) со своего склада представителю заказчика необходимое оборудование на замену вышедшему из строя;**
* **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.