



Поддержка пользователей СИСТЕМАИКС

Услуги

Дистанционная поддержка по электронной почте

Дистанционная поддержка по телефону

Прием заявок

Время реакции на обращение

Время начала оказания услуг

Выезд инженера на место инсталляции оборудования в пределах РФ

Использование выделенного локального склада

Подготовка плана обновления системного ПО, удаленное обновление системного ПО в соответствии с подготовленным планом, в т.ч. с выездом на площадку в случае невозможности организации удаленного доступа к оборудованию

Продление гарантии с пропуском между окончанием гарантийного срока и подписанием сервисного контракта

Отправка комплектующих, не позднее (по окончания диагностики)

Гарантия

да

да

8/5

Следующий рабочий день

Бронзовый

да

да

8/5

Следующий рабочий день

Следующий рабочий день

да

да

да

Да, после ревизии инсталляции

Следующий рабочий день

да

Удаленно

Удаленно

Удаленно

Удаленно

да

да

Уровень поддержки:

Золотой

да

да

24/7

В течение 2 часов с момента обращения

В течение 4 часов с момента обращения

да

да

да

Да, без штрафных санкций, после ревизии инсталляции

Следующий календарный день

да

да

да

да

На месте установки

На месте установки

На месте установки

На месте установки

да

да

да

да

На месте установки

На месте установки

На месте установки

да

На месте установки

На месте установки

На месте установки

да

На месте установки

На месте установки

На месте установки

да

На месте установки

На месте установки

На месте установки

да

На месте установки

На месте установки

да



info@x-system.ru

x-system.ru