



Регламент работы поддержки компании Infobox

Команда поддержки работает в режиме 24/7/365, без обедов, перерывов и выходных.

Доступные способы связи:

- авторизованный запрос из панели управления (гарантированное время ответа – 1 час);
- гостевой запрос с сайта (гарантированное время ответа – 3 часа);
- запрос на e-mail help@infobox.ru (гарантированное время ответа – 3 часа);
- по телефону:
 - +8 (495) 647-20-05 в Москве;
 - +8 (812) 331-29-99 в Санкт-Петербурге;
 - +8 (800) 333-20-05 для других регионов России.

| ТИП ОПЕРАЦИИ | АВТОРИЗОВАННЫЙ ЗАПРОС | ГОСТЕВОЙ ЗАПРОС | ТЕЛЕФОН | E-MAIL |
|--|-----------------------|-----------------|---------|--------|
| Консультации по оказываемым услугам и тарифам. | + | + | + | + |
| Предложения по улучшению услуг, отзывы и пожелания | + | + | + | + |
| Действия сотрудников компании Infobox, требующие доступа к данным Клиента* | + | - | - | - |

*Для обеспечения безопасности и повышения надежности услуг мы не производим каких бы то ни было действий с клиентскими данными без получения на то вашего письменного разрешения или запроса.

К подобным действиям относятся все операции, связанные с изменением файловой структуры данных, настроек доменов или окружений, любые операции с оплатой (выставление, отмена счетов, условное продление услуг), а также анализ файлов и настроек на предмет обнаружения возможных ошибок.

Границы ответственности поддержки:

1. Для всех услуг

- Мониторинг и поддержание работоспособности системы оказания услуг (совокупность программного обеспечения, серверов, сетевого оборудования);
- Проведение плановых профилактических и аварийно-восстановительных работ на сетях и оборудовании Infobox;
- Прием и обработка сообщений от Клиентов об ухудшении работы предоставляемых услуг;
- Локализация и устранение проблем, возникших на стороне Infobox и влекущих за собой ухудшение или отсутствие работоспособности предоставляемых услуг, сервисов и продуктов;
- Консультации Клиентов по работе с панелью управления, заказу и оплате, отказу от услуг, возврату денежных средств, переносу услуг на другой аккаунт;
- Оповещение Клиентов Infobox о проведении работ, возникших сбоях и сроках их устранения через панель управления или по e-mail;
- Прием и обработка сообщений-абуз: сообщений о неправомерных действиях Клиентов Infobox. Например, о рассылке спама, совершении атак, создании фишинговых сайтов, переборах паролей и т.д.;
- Оповещение Клиентов о необходимости оплаты услуг с помощью уведомления на e-mail.

2. Хостинг

Облачный хостинг Jelastic

Протестированное на совместимость ПО:

- FTP-клиент – FileZilla;
- SSH-клиент – Putty, терминалы OS X и Linux.

Зона ответственности поддержки:

- Обеспечение доступности ресурсов через протестированное на совместимость ПО;
- Аудит возможных причин недоступности окружений.

Зона ответственности Клиента:

- Устранение ошибок в скриптах клиентских окружений;
- Оптимизация исходного кода сайта или программного обеспечения, установленного Клиентом;
- Устранение ошибок в работе стороннего ПО;
- Защита сайтов от DDoS-атак;
- Другие вопросы, не входящие в зону ответственности поддержки.

3. Виртуальные выделенные серверы Облачная Инфраструктура

Зона ответственности поддержки:

- Обеспечение круглосуточной доступности на аппаратном уровне серверов и панели управления серверами;
- Установка арендованного программного обеспечения и лицензий на сервер (при условии предоставления Клиентом параметров доступа с привилегиями учетной записи, позволяющими выполнять на сервере требуемые операции);
- Выполнение платных работ по администрированию сервера по техническому заданию Клиента.

Зона ответственности Клиента:

- Установка и администрирование сервисов на арендуемом сервере, в том числе анализ и устранение причин их недоступности;
- Другие вопросы, не входящие в зону ответственности поддержки.

4. Офис 24. Коммуникации

Протестированное на совместимость ПО:

- Веб-интерфейс Outlook Web App (<https://email.infobox.ru/>);
- Microsoft Outlook 2010;
- Microsoft Outlook 2013;
- Microsoft Windows Live;
- Microsoft Mail App для Windows 8;
- Microsoft Outlook 2011 for Mac (с последними обновлениями Service Pack).

Зона ответственности поддержки:**Почта:**

- Обеспечение подключения, синхронизации и доставки входящей и исходящей почты через протестированное на совместимость ПО;
- Аудит возможных причин возникновения ошибок при работе с протестированным на совместимость ПО.

Портал:

- Обеспечение доступности портала SharePoint по протоколу http или https (если приобретен сертификат).

Лync:

- Обеспечение доступности услуги через официальные программу-клиент и мобильные клиенты, выпущенные компанией Microsoft.

Зона ответственности Клиента:

- Настройка и администрирование сервисов, входящих в услугу;
- Вопросы доставки почты, вызванные работой сторонних серверов;
- Вопросы подключения и синхронизации при работе с неподдерживаемыми почтовыми клиентами;
- Создание и администрирование новых пользователей, почтовых ящиков, портала SharePoint;
- Анализ и устранение ошибок в работе стороннего ПО;
- Другие вопросы, не входящие в зону ответственности поддержки.

5. Аренда физических серверов

Зона ответственности поддержки:

- Первоначальная установка операционной системы;
- Проверка исправности серверов и комплектующих, обеспечение замены комплектующих в срок не более 5 рабочих дней;
- Обеспечение бесперебойного питания сервера;
- Предоставление IP-KVM по запросу;
- Перезагрузка серверов по авторизованному запросу из панели управления;
- Выполнение платных работ по администрированию сервера по техническому заданию Клиента;
- Установка ПО и лицензий, арендованных в виде дополнительных услуг.

Зона ответственности Клиента:

- Настройка и администрирование серверов и расположенного на нем ПО;
- Настройка резервного копирования;
- Другие вопросы, не входящие в зону ответственности поддержки.

6. Размещение физических серверов

Зона ответственности поддержки:

- Прием и проверка работоспособности сервера, а также соответствия конфигурации сервера указанной Клиентом в акте приема оборудования;
- Выполнение диагностики неисправности компонентов сервера и временное предоставление комплектующих, если подходящие комплектующие имеются в наличии, на платной основе;
- Обеспечение бесперебойного питания сервера;
- Предоставление IP-KVM по запросу;
- Перезагрузка серверов по авторизованному запросу из панели управления;
- Выполнение платных работ по администрированию сервера по техническому заданию Клиента;
- Выдача размещенного сервера с целью вывоза оборудования из дата-центра или для проведения работ Клиенту или доверенным лицам Клиента (необходима доверенность);
- Оформление актов приема и передачи;
- Обеспечение круглосуточного доступа на территорию дата-центра для проведения работ с размещенным оборудованием;
- Предоставление рабочего места для проведения работ с размещенным оборудованием и подключением к сети интернет.

Зона ответственности Клиента:

- Настройка и администрирование размещенного оборудования;
- Установка и администрирование размещенного на оборудовании ПО;
- Настройка резервного копирования;
- Другие вопросы, не входящие в зону ответственности поддержки.

Расширяя границы...

Всё, что описано в границах ответственности поддержки – наша основная обязанность, это то, что мы гарантируем вам на 100 %.

Помимо этого, могут встречаться и другие случаи, не описанные в границах ответственности поддержки.

Мы не можем перечислить или предусмотреть их все, но хотим, чтобы вы были уверены: вы можете обратиться к нам с любым вопросом, и мы всегда постараемся вам помочь!

Важно!

Обращаем внимание, что поддержка не может повлиять на события, лежащие вне зоны наших действий. К таким относятся:

- Атаки на отказ в обслуживании (например, DDoS);
- Ошибки в работе системы доменных имен (либо истечение периода регистрации доменных имен);
- Неработоспособность различных сегментов сети Интернет;
- Другие чрезвычайные и непредотвратимые нами обстоятельства (непреодолимая сила).