

Политики предоставления технической поддержки Хайстекс

Уведомление об авторском праве

Copyright © 2023 Хайстекс. Все права защищены.

Вся техническая документация, предоставляемая Хайстекс, защищена авторскими правами компании и принадлежит Хайстекс. Хайстекс оставляет за собой право вносить изменения без предварительного уведомления. Никакая часть данного документа не может быть скопирована без письменного подтверждения Хайстекс.

Общее описание

Хайстекс стремится предоставить своим клиентам своевременные услуги поддержки. Мы оказываем поддержку наших клиентов с техническими запросами, информацией о лицензировании и проблемах, связанных с работой решения Хайстекс. Чтобы получить помощь, вы можете просмотреть доступные онлайн-ресурсы, либо оставить обращение на нашем портале поддержки.

В случае, если клиент не может предоставить прямой доступ к установке Хайстекс (через VPN или непосредственно к установке) для устранения неполадок, команда поддержки запрашивает удаленную сессию. Перед организацией сессии команда поддержки Хайстекс запрашивает у заказчика всю диагностическую информацию, включая журналы отладки, вывод стандартных сервисных команд и т. д., для назначения необходимого инженера на сессию. Заказчик должен предоставить удаленное управление инженеру Хайстекс во время этой сессии для взаимодействия с системой. Сессия назначается заранее и только в случае предоставления всей запрошенной информации. Во время сеанса инженер устраняет проблему, описанную в запросе в службу поддержки, либо собирает дополнительную информацию, необходимую для оффлайн решения проблемы, и не консультирует клиента по дополнительным вопросам, которые у него могут возникнуть - необходимо создать отдельный тикет. Продолжительность одного сеанса ограничена 30 минутами. Если требуется дополнительный сеанс, он согласовывается отдельно со службой поддержки.

Порядок оказания технической поддержки Хайстекс¹

Таблица ниже описывает оказание услуг поддержки для критичных сред бизнеса

Тип запроса	Критически важная для бизнеса поддержка	
	Первый ответ	Обновление
Критичный	2 часа	8 часов
Высокий	4 часа	16 часов
Средний	1 рабочий день	3 рабочих дня
Низкий	3 рабочих дня	1 неделя

¹ Портал поддержки и телефон Tier-1/2 поддержки предоставляется региональным партнёром Хайстекс

Уровни приоритетов

Инженер службы поддержки Хайстекс назначает приоритет для запросов в зависимости от его описания. Выделяются следующие уровни приоритетов:

Уровень приоритета	Описание
Критичный	Критичный для бизнеса компонент или решение Хайстекс недоступно; продакшн установка выключена; утрачена значительная часть функциональности служб. Требуется немедленного вмешательства и решения вопроса.
Высокий	Неблагоприятно влияет на производственные операции, но производственная система не отключена; продукт работает, но имеет серьезные ограничения.
Средний	Не продакшн вопрос; большинство функций по-прежнему можно использовать, и это ограниченное условие, которое можно обойти.
Низкий	Незначительная проблема или вопрос, который не влияет на работу продукта и может быть легко обойден. Например: вопросы «Как сделать»; текст сообщения или страницы документации написан неверно. Общий отзыв.

Возможности портала поддержки

Портал поддержки Хайстекс предоставляет инструменты для экономии времени, позволяющие решать проблемы, отвечать на вопросы, обмениваться документацией и создавать запросы. Хайстекс предоставляет только услуги онлайн-поддержки.

База знаний

Найдите решения и технические документы, содержащие информацию об общих проблемах и действиях по их устранению. Уведомления о выпусках доступны в Документации по продукту.

Создание и отслеживание саппортного случая

Создавайте, обновляйте, управляйте и отслеживайте прогресс вашего обращения онлайн. Для более подробной информации ознакомьтесь с Примером нового обращения.

Как получить поддержку?

Общая информация

Вы можете связаться с технической поддержкой следующими способами:

- Посредством заполнения формы на веб-странице - <https://хст.рф/contact-us/>
- По телефону - **+7 495 204 28 77**

Процесс заведения нового обращения

Чтобы начать пользоваться услугами технической поддержки Хайстекс, необходимо зарегистрироваться на портале <https://support.hystax.com>, либо войти в имеющуюся учётную запись.

При заведении обращения предоставьте чёткое описание проблемы со всеми возможными деталями, скриншотами для скорейшего решения вопроса и укажите облако / установку, на которой наблюдается проблема.

Во время работы над обращением, инженер поддержки может запросить дополнительную информацию о проблеме:

- Предоставить дополнительную системную информацию
- Предоставить логи с системы и провести тесты для получения отладочной информации
- Привлекать сетевых и облачных администраторов, администраторов баз данных для работы и других технических специалистов для устранения проблемы
- При необходимости привлекать соответствующих сторонних поставщиков программного обеспечения или оборудования. Например, поставщики операционных систем и поставщики баз данных.

Рабочие часы Хайстекс

Офисы Хайстекс работают в разных часовых поясах, а рабочее время - с 8 до 20 часов по Московскому времени.

Контакты

- <https://хст.рф/contact-us/>
- www.хст.рф