

Пакет премиального обслуживания



Engineering the **world's best** visual solutions


DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN

СОДЕРЖАНИЕ

Пакет премиального обслуживания	3
Создание заявок и управление ими	4
База знаний	4
Дополнительные ресурсы для самостоятельного решения вопросов	5
Связь с командой технической поддержки	5
Ускорение процесса разрешения вопросов	5
Стандартный и премиальный уровни обслуживания	6
Уровни приоритета и соглашения SLA	7
SLA и временные рамки	8
Первичный ответ	9
Поиск простого решения	9
Полное решение проблемы	10
Временные рамки SLA	10
Передача информации об инциденте вышестоящему должностному лицу	11
Политика защиты персональных данных	12
Персональные данные, позволяющие установить личность	12
Удаленный доступ	12

ПАКЕТ ПРЕМИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Компания Datarpath стремится обеспечивать высокий уровень обслуживания своих клиентов. Мы тесно взаимодействуем с нашими клиентами для успешного внедрения и использования наших решений. Мы постоянно пересматриваем и совершенствуем наши методы работы, чтобы предоставлять услуги, которые превосходят ваши потребности.

Наши специализированные команды технической поддержки в совокупности обладают опытом работы более 50 лет и экспертными знаниями по всем продуктам Datarpath и связанным с ними технологиями. Наш Пакет премиального обслуживания доступен для всех контроллеров видеостены VSN и iolite, мультidisплейных контроллеров x-Series и программного обеспечения WallControl 10.

КЛИЕНТСКИЙ ПОРТАЛ **DATAPATH**

Клиентский портал является одним из средств взаимодействия между клиентами и командой технической поддержки Datarath. Он доступен 24 часа в сутки, семь дней в неделю, 365 дней в году и обеспечивает быстрый и простой способ подачи вашей заявки в службу поддержки. Также он является основным средством связи для оказания помощи по вашим запросам.

Для входа или регистрации на портале технической поддержки перейдите по следующей ссылке:

<https://support.datapath.co.uk>

Клиентский портал содержит обширную информацию о решениях Datarath, которыми вы пользуетесь, включая полезные советы и подсказки по вашей системе. Он постоянно развивается и призван упростить и ускорить процесс подачи заявок в службу технической поддержки.

СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК И УПРАВЛЕНИЕ ИМИ

Портал обеспечивает самый быстрый способ создания новых заявок, а также это единственное место, где можно просмотреть все существующие заявки и управлять ими. При создании заявки через портал можно выбрать категории **Инцидент**, **Запрос на обслуживание** или **Запрос на внесение изменений**. Затем эта заявка направляется непосредственно вашей команде технической поддержки, которая может изменить тип заявки, чтобы уделить заявке должное внимание. Объяснения по заявкам, которые можно создать, см. на стр. 8.

На портале можно указать уровень приоритета заявки, за исключением Приоритета 1, заявки с которым должны регистрироваться по телефону. Как и в случае с типами заявок, наши команды технической поддержки могут пересмотреть приоритет заявки после ее регистрации. Для получения более подробной информации об уровнях приоритета ознакомьтесь с нашими уровнями приоритета и SLA на стр. 8.

БАЗА ЗНАНИЙ

Наша обширная база знаний концентрирует в себе информацию о продуктах: от методических руководств до разделов FAQ — эти статьи охватывают ключевую информацию, ответы на часто задаваемые вопросы и сведения о функциях, связанных с нашим программным обеспечением, и они постоянно развиваются, чтобы помогать вам как можно быстрее. Вы можете использовать портал для мгновенного доступа к новейшим версиям, последним исправлениям и файлам для скачивания со всеми относящимися к ним описаниями обновлений. Для использования всего этого вам не нужно регистрировать заявку, вся информация актуальна и доступна для вас.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ ВОПРОСОВ

Помимо ресурсов, доступных на портале, наше программное обеспечение содержит встроенные файлы справки, которые заменяют традиционные «Руководства пользователя». В некоторых из них предусмотрена функция поиска, которая поможет вам в сжатые сроки решить свои вопросы, предоставив подробную информацию по конкретной области программного обеспечения.

ПРЕЖДЕ ЧЕМ СВЯЗАТЬСЯ С НАМИ

Есть несколько шагов, которые вы можете предпринять, чтобы помочь нашим командам технической поддержки решить вашу проблему как можно быстрее. По возможности попробуйте воспроизвести по памяти проблему и определить факторы, способствовавшие ее возникновению, чтобы наши специалисты по технической поддержке смогли понять рабочую ситуацию, при которой возникла проблема, и ее последствия. В большинстве случаев нашим командам требуется воссоздать проблему самим, прежде чем они смогут ее решить. Предоставление такой информации ускорит разрешение инцидента.

Если это уместно, обратитесь к своему суперпользователю или системному интегратору перед тем, как свяжетесь с компанией Datapath для подачи запроса на предоставление технической поддержки.

СВЯЗЬ С КОМАНДОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Существует несколько способов обращения в нашу службу технической поддержки, которые подробно описаны ниже:

Клиентский портал: для ознакомления со всеми ключевыми функциями портала см. [Клиентский портал](#).

Электронная почта: вы можете отправить электронное письмо нашей команде технической поддержки по адресу support@datapath.co.uk. При этом убедитесь, что вы указали в нем как можно больше информации.

Телефон: вы можете позвонить на выделенную линию премиального обслуживания, чтобы поговорить непосредственно с одним из наших опытных специалистов. Прямой номер для обращений 24 часа в сутки 5 дней в неделю указан на вашем сертификате премиального обслуживания.

Регистрируя инцидент в службе технической поддержки, убедитесь, что у вас есть серийный номер системы, чтобы мы могли удостовериться, что система зарегистрирована в программе премиального обслуживания.

УСКОРЕНИЕ ПРОЦЕССА РАЗРЕШЕНИЯ ВОПРОСОВ

Предоставляя следующую информацию при обращении к команде технической поддержки (в соответствующих случаях), можно ускорить процесс достижения решения:

- Название вашей организации, ваше имя и контактные данные, серийный номер системы
- Подробное описание вашей проблемы, включая затронутые входы или выходы
- Информация о программном обеспечении и версии драйверов
- Влияние на конечного потребителя
- Номер заявки (если звонок касается существующей заявки)
- Воспроизводима ли возникшая проблема и соответствующие шаги для ее воссоздания

СТАНДАРТНЫЙ И ПРЕМИАЛЬНЫЙ УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Премиальное обслуживание доступно для всех контроллеров видеостены Datapath VSN и iolite, мультidisплейных контроллеров x-Series и программного обеспечения WallControl 10.

Стандартное обслуживание предоставляется бесплатно и имеет ограничения, приведенные в таблице ниже.

	Стандартное	Премиальное	Премиум 5-летний сервис плюс
Техническая поддержка продукта	3 месяца	Да	Да
Часы работы службы поддержки	Только в рабочее время	24/5	24/5
Доступ к службе поддержки	Электронная почта и веб-интерфейс	Электронная почта, веб-интерфейс и телефон	Электронная почта, веб-интерфейс и телефон
Удаленная техническая поддержка	Нет	Да	Да
Соглашение об уровне услуг (SLA)	Нет	Да	Да
Время отклика	48 часов	<u>См. SLA</u>	<u>См. SLA</u>
Упреждающая замена	Нет	Да	Да
Срок замены по гарантии	10 рабочих дней	1 рабочий день*	1 рабочий день*
Гарантия на оборудование	3 года	3 лет	5 лет
Обновления ПО с исправлением ошибок	12 месяцев	Да	Да

* Круглосуточно в обычное рабочее время.

УРОВНИ ПРИОРИТЕТА И СОГЛАШЕНИЯ SLA

Заявкам, получаемым службой технической поддержки Datarpath, присваиваются различные уровни приоритета. В зависимости от влияния на конечного потребителя каждый уровень приоритета имеет разное время отклика и решения. Уровень приоритета также может меняться в ходе разрешения инцидента, а это означает, что время отклика и решения может также изменяться по мере продвижения работы над заявкой. Datarpath назначает и оценивает уровень приоритета на основе предоставленной информации и полученных файлов журнала, чтобы убедиться, что они остаются актуальными и точными.

Уровни приоритета определяются следующим образом:

Приоритет 1: назначается, если при нормальном использовании ранее настроенная и правильно функционировавшая система становится полностью непригодной для использования. К нему среди прочего относятся такие неполадки, как недоступность или отсутствие ответа от всех видеовыходов, полная блокировка системы, когда клавиатура и мышь не отвечают, система не может загрузить операционную систему MS Windows или любые другие проблемы, которые делают решение полностью непригодным для использования. Обратите внимание, что любые проблемы, вызванные ненадлежащим использованием системы клиентом или умышленным нанесением ущерба, выходят за пределы согласованных условий SLA.

Случаи, когда подозревается, что заявка имеет Приоритет 1, должны быть доведены до сведения Datarpath по телефону, чтобы мы могли обеспечить надлежащее рассмотрение вопросов.

Приоритет 2: назначается в случае возникновения сильных нарушений работы ранее настроенной и правильно функционировавшей системы в ходе нормального ее использования. К нему среди прочего относятся такие неполадки, как отсутствие отображения контента, непригодность более чем одного входа или неспособность распознать отдельные источники, регулярное зависание или отключение программного обеспечения, что делает систему непригодной для использования в течение определенного времени, или автоматическое отключение систем по истечении продолжительного периода времени. Обратите внимание, что любые проблемы, вызванные ненадлежащим использованием системы клиентом или умышленным нанесением ущерба, выходят за пределы согласованных условий SLA.

Приоритет 3: к нему относятся незначительные системные проблемы, которые среди прочего могут включать некорректную информацию в файлах справки, ошибки в программном обеспечении, которые оказывают минимальное влияние на использование системы, проблемы с драйверами или прошивкой, приводящие к периодической потере сигнала, которые разрешаются путем ручного вмешательства, или любые другие незначительные временные визуальные искажения.

Приоритет 4: к нему в первую очередь относятся случаи, когда запрашиваемое добавление функций или внесение улучшений рассматриваются как запрос, касающийся возможностей, не предусмотренных изначально в работе систем Datarpath. Он может включать в себя запросы на добавление в существующие продукты и системы дополнительных функциональных возможностей, запросы на улучшение алгоритмов или пользовательского интерфейса программного обеспечения, а также любые другие предложения, которые компания Datarpath считает выходящими за рамки предусмотренного на данный момент способа использования ее продуктов.

SLA И ВРЕМЕННЫЕ РАМКИ

Приоритет	Описание	Первичный ответ (в течение 24/5)	Поиск простого решения	Полное решение проблемы
1	Ранее настроенная и правильно функционировавшая система неисправна и полностью непригодна для использования	4 часа для предоставления прямого неавтоматического ответа Заявки Приоритета 1 должны рассматриваться непосредственно инженером службы технической поддержки по телефону	12 часов	48 часов
2	Работа ранее настроенной и правильно функционировавшей системы сильно нарушена, но систему все еще можно использовать	8 часов для предоставления прямого неавтоматического ответа	48 часов	96 часов
3	Незначительная системная проблема	24 часов	72 часов	Следующий сервис-релиз
4	Запрос относительно добавления функции или внесения улучшений	48 часов	Отсутствует	Рассмотреть для включения в план-график проекта разработки программного обеспечения

ПЕРВИЧНЫЙ ОТВЕТ

При подаче в службу технической поддержки Datapath заявки, которая предположительно принадлежит к Приоритету 1, рекомендуется воспользоваться телефонным номером для премиального обслуживания Datapath как самым быстрым способом подать такую заявку. После этого один из наших представителей сможет получить всю вашу контактную информацию, включая серийный номер вашей системы, и оценить приоритетность вашей проблемы.

После подачи заявки с вами свяжется один из наших специалистов второй линии технической поддержки, чтобы начать поиск неисправностей в пределах соответствующих временных рамок, предусмотренных SLA в зависимости от серьезности проблемы. Имейте в виду, что этот контакт может состояться по телефону или электронной почте и может включать запрос на предоставление дополнительных журналов и сведений о проблеме, чтобы убедиться, что мы работаем с правильной информацией, позволяющей нам диагностировать вашу проблему.

Как только мы получим соответствующие сведения и все журналы, которые позволят нам полностью разобраться в вашем вопросе, мы начнем работать над вариантами того, с какой стороны подойти к решению вашей проблемы.

ПОИСК ПРОСТОГО РЕШЕНИЯ

SLA, касающееся поиска простых решений, будет применяться с момента первоначального звонка в службу технической поддержки Datapath, и будет соблюдаться с максимальным уровнем поддержки при взаимодействии с вами с целью вернуть систему в полностью рабочее состояние.

Простым решением может стать полная перезагрузка системы, которая приведет все в норму. Если это произойдет, и система начнет работать правильно, компания Datapath продолжит работать с вами, чтобы понять первопричину этой проблемы, однако ваш запрос получит Приоритет 3 вместо Приоритета 1, и SLA будет скорректировано соответствующим образом.

К другим простым решениям может относиться удаление или отключение отдельного оборудования для обеспечения частичной работоспособности системы, и в этом случае приоритет может быть изменен с 1 на 2, что позволит вам продолжить работу, пока мы пытаемся полностью решить проблему.

В крайнем случае вполне возможно, что мы попросим вас выполнить сброс системы до заводских настроек с помощью процессов восстановления, предусмотренных компанией Datapath. В этом маловероятном случае компания Datapath не будет нести ответственность за резервные копии программного обеспечения или конфигурации системы после завершения восстановления. Однако мы постараемся оказать всевозможную помощь в восстановлении полной работоспособности системы.

В маловероятной ситуации, если мы обнаружим, что компонент оборудования вышел из строя и была согласована упреждающая замена (ASO), мы будем следовать нашей процедуре ASO и отправим соответствующую часть вам в течение следующих 24 часов. Обратите внимание, что в зависимости от местоположения и условий транспортировки могут возникнуть обстоятельства, на которые Datapath не сможет повлиять, и до прибытия оборудования может быть применено SLA, касающееся поиска простых и полных решений.

ПОЛНОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Срок полного решения проблемы представляет собой промежуток времени, который требуется для того, чтобы вернуть систему из текущего состояния в полностью работоспособное. Такое решение может включать полный сброс любых устройств и системы до заводских настроек, а также замену любого неисправного оборудования, которое будет обнаружено. Как указано выше, оборудование будет отправлено в течение 24 часов с момента установления неисправности, а его поставка будет зависеть от местных графиков доставки, за которые компания Datapath не может нести ответственность.

Для отслеживания этих поставок могут быть предоставлены соответствующие номера отправок.

Как только система снова будет функционировать, а запрос потеряет Приоритет 1 или 2, компания Datapath начнет искать первопричину проблемы, чтобы убедиться, что любые соответствующие изменения в программном обеспечении или оборудовании будут приняты во внимание и, если необходимо, включены в будущие обновления. Тем не менее, основное внимание всегда будет уделяться скорейшему восстановлению и запуску системы.

ВРЕМЕННЫЕ РАМКИ **SLA**

Временные рамки SLA охватывают только время, предусмотренное условиями премиального обслуживания, т. е. с 00:00 понедельника до 23:59 пятницы.

ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ ОБ ИНЦИДЕНТЕ ВЫШЕСТОЯЩЕМУ ДОЛЖНОСТНОМУ ЛИЦУ

В службе технической поддержки Datapath учреждены внутренние процедуры контроля и передачи информации об инцидентах, но все же в некоторых случаях вы можете захотеть повысить осведомленность об инциденте.

Процедуру передачи информации об инциденте вышестоящему должностному лицу следует использовать, когда вы чувствуете, что обычный процесс поддержки не может обеспечить адекватное разрешение инцидента, что отрицательным образом сказывается на работе вашего предприятия.

Передачу информации об инциденте вышестоящему должностному лицу можно запросить либо у одного из наших специалистов по технической поддержке, либо у вашего торгового представителя Datapath.

В таблице ниже описан процесс передачи информации об инциденте вышестоящему должностному лицу и соответствующие действия на каждом из его этапов:

Этапы передачи информации	Получатель информации	Действия
Первый	Член команды технической поддержки/торговый представитель	Рассмотрение инцидента. Разработка плана. Реализация плана
Второй	Руководитель команды / специалист по технической поддержке первой линии Менеджер / торговый представитель	Рассмотрение плана. Рассмотрение предыдущей передачи информации; разработка и реализация нового плана
Третий	Руководство службы технической поддержки	Рассмотрение ситуации клиента. Подготовка и выделение соответствующих ресурсов отдела
Четвертый	Руководитель службы технической поддержки или руководство отдела обслуживания	Рассмотрение ситуации клиента. Подготовка и выделение соответствующих ресурсов компании

ПОЛИТИКА ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Мы усердно работали над созданием эффективной системы защиты персональных данных в рамках нашей организации и выполняем свои обязательства по обработке персональных данных.

Для получения более подробной информации о нашем Заявлении о соблюдении конфиденциальности посетите веб-сайт Datapath: <https://www.datapath.co.uk/privacy-policy>

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ, ПОЗВОЛЯЮЩИЕ УСТАНОВИТЬ ЛИЧНОСТЬ

В целях обеспечения безопасности и соблюдения действующего законодательства о защите персональных данных при обращении к нам о вас не собирается никакая информация, которая бы позволила однозначно идентифицировать вашу личность, кроме той, которая является общедоступной. Чтобы избежать неясности по этому вопросу, никакие файлы журнала или диагностические данные, запрашиваемые время от времени службой технической поддержки, не содержат никаких персональных данных, позволяющих установить вашу личность.

УДАЛЕННЫЙ ДОСТУП

В некоторых случаях самое быстрое решение проблемы предполагает предоставление службе технической поддержки Datapath удаленного доступа к вашей системе. Если это необходимо, вы должны убедиться, что вы поставили компанию Datapath в известность о любых политиках предоставления удаленного доступа, действующих у вас, чтобы инженер службы технической поддержки мог соблюдать требования этой политики. Все сотрудники компании Datapath обязаны соблюдать соглашение о неразглашении конфиденциальной информации, являющееся частью их трудового договора. Если вам требуется заключить специальное соглашения о неразглашении конфиденциальной информации, оно должно быть предоставлено до начала сеанса удаленного доступа.

Если ваша политика запрещает удаленный доступ, компания Datapath приложит все разумные усилия, чтобы выполнить заявку, взаимодействуя с вами по телефону и электронной почте. Служба технической поддержки Datapath обладает значительным опытом решения проблем в конфиденциальных условиях комнат управления, но отсутствие удаленного доступа может привести к задержкам и означает, что соблюдение сроков, предусмотренных SLA будет нельзя гарантировать.

Компания Datapath Limited заявляет свои авторские права на настоящую документацию. Ни одна часть настоящего Руководства пользователя не может быть воспроизведена, выпущена, раскрыта, сохранена в каком-либо электронном формате или использована полностью или частично для целей, отличающихся от тех, что указаны в настоящем документе, без официального разрешения компании Datapath Limited.

Несмотря на все усилия по обеспечению корректности информации в настоящем Руководстве пользователя, компания Datapath Limited не делает заявлений и не предоставляет гарантий в отношении его содержания и не несет ответственности за какие-либо ошибки или упущения.

Компания Datapath оставляет за собой право вносить изменения в спецификации без предварительного уведомления и не несет ответственности за использование предоставленной информации. Компания Datapath Limited признает все зарегистрированные товарные знаки, используемые в настоящем Руководстве пользователя.

**Datapath UK and
Corporate Headquarters**
Bemrose House, Bemrose Park,
Wayzgoose Drive, Derby,
DE21 6XQ, United Kingdom

☎ +44 (0) 1332 294 441
✉ sales@datapath.co.uk

www.datapath.co.uk

Datapath North America
2550 Blvd of the Generals,
Suite 320, Norristown,
PA 19403,
USA

☎ +1 484 679 1553
✉ sales-us@datapath.co.uk



DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN