

Контакты технической поддержки



8 800 777 38 07
+7 495 544 50 24



cv_support@mont.com



Прием заявок

24 часа * 7 дней в неделю* 365 дней в году

Решение заявок

с 10 до 19, 5 дней в неделю

Приоритеты инцидентов

Приоритет	Описание
Критический	<ul style="list-style-type: none">• Сервис не функционирует, бэкапы и восстановления не возможны;• Не возможно восстановление бэкапов сервисов, влияющих на клиентов Компании;
Высокий	<ul style="list-style-type: none">• Не созданы бэкапы критических сервисов;• Не успешно восстановление папки или группы файлов;
Средний	<ul style="list-style-type: none">• Не устанавливается ПО;• Операционные инциденты;
Низкий	<ul style="list-style-type: none">• Другие случаи.

Идентификация и первичная диагностика

При обращении клиента в поддержку запрашивается следующая информация:

- CommCell ID и Valid Customer Support Agreement;
- Описание инфраструктуры:
 - версия ПО, установленная на управляющем сервере;
 - версия ПО, установленная на серверах с медиа-агентами;
 - названия перечисленных серверов;

Версии ПО:

- Agent type, Version and Update Level;
- Описание инцидента:
 - на каком этапе возникает, где локализуется (клиент или сервер),
 - при каких обстоятельствах появилась;
- Логи:
 - Error Message and Error Code from the Commvault Event Viewer
 - Job Status information from Job Details;
 - Commvault Logs,
 - Windows/Linux Messages or Event logs
- Скрин-шоты.

SLA

Параметр	Значение
Время реакции	Телефон: 30-60 секунд (до соединения с сотрудником) e-mail: 60 минут;
Время решения (без необходимости эскалировать на вендора)	до 1 раб. дня
Время решения/ обходного решения приведена классификация и нормативы вендора: - критический приоритет; - высокий приоритет; - средний приоритет; - низкий приоритет.	- до 1,5 рабочих дней; - до 3,5 рабочих дней; - до 21 рабочего дня; - не определено.
Доля решенных в срок	95%