

№	Услуги/Уровень	Стандартный	Премиум
1	Service Desk: веб-портал https://helpdesk.satel.org	+	+
2	Service Desk: электронная почта helpdesk@satel.org	+	+
3	Service Desk: телефон +7 495 785-88-75	-	+
4	Service Desk: график поддержки услуг	8*5	24*7
5	Доступ к базе знаний на веб-портале	+	+
6	Обработка заявок: инцидент	+	+
7	Обработка заявок: запрос на обслуживание (включая консультации, установку ПО и конфигурирование)	-	+
8	Локализация и диагностика проблем в соответствии с SLA	+	+
9	Обновление ПО. Апдейты (в рамках одной мажорной версии без изменения/с минимальным изменением функционала системы)	+	+
10	Обновление ПО. Апгрейды (переход на другую мажорную ветку с расширением функциональности системы)	-	-
11	Разработка программы обучения специалистов Заказчика (обучение оплачивается отдельно)	-	+
12	Тестирование решений в лаборатории	-	+

Комментарии:	
+	<i>услуга предоставляется</i>
-	<i>услуга предоставляется за дополнительную плату</i>
8*5	<i>по рабочим дням с 9:30 до 18:30 по московскому времени</i>
24*7	<i>круглосуточно, без выходных</i>
*	<i>Только в рамках работ по устранению инцидентов</i>