



V-AID ROTON VECTOR TECHSUPPORT

Для улучшения качества предоставляемых услуг и увеличения общей эффективности бизнеса мы расширили наш пакет тарифов по предоставлению профессиональной технической поддержки.

Новые услуги позволяют использовать возможности VECTOR TECHNOLOGIES для получения ежедневной профессиональной технической поддержки, решения проблем, увеличения скорости реакции на возникающие проблемы в сети и поддержания максимальной эффективности системы.

VECTOR TECHNOLOGIES предлагает пакеты услуг технической поддержки:

V-AID ROTON Basic и **V-AID ROTON Extended**, позволяющие заказчику получить доступ к нашим инженерам и экспертам для решения технических проблем, перечисленных в таблице ниже.



V-AID ROTON VECTOR TECHSUPPORT

	Без гарантии и V-AID	С гарантией но без V-AID	с V-AID
Доступ к документации и инструкциям в блоге	✓	✓	✓
Консультации по установке и настройке	x	x	✓
Консультации по функциональным возможностям	x	x	✓
Выявление дефектов в ПО и передача их для устранения	✓	✓	✓
Предоставление новых версий ПО	x	✓	✓
Конфигурация системы клиента	x	x	✓
Устранение неполадок в сети клиента	x	x	✓
Поддержка на местах	x	x	✓ Дополнительная плата
Обучение	✓ Дополнительная плата	✓ Дополнительная плата	✓ Дополнительная плата
Продление гарантии устройств	x	✓ Дополнительная плата	✓ Дополнительная плата



V-AID ROTON VECTOR TECHSUPPORT

- **Доступ к документации и инструкциям** – Возможность получения по запросу новейших версий всевозможных инструкций и документаций для станции ROTON F
- **Консультации по установке и настройке** – Предоставление (удаленно) профессиональной технической помощи при установке и настройке станции Roton F (Настройка частот, настройка адресации IP на устройстве и т.д.)
- **Консультации по функциональным возможностям** – Предоставление клиенту консультации по вопросам поддерживаемых устройством типов потоков, скорости потока, обслуживаемым типам звуковых и видео кодеков, резервированию и т.д.
- **Выявление дефектов в ПО и передача их для устранения** – Предоставление клиенту возможности передачи программных неисправностей (багов) для их последующего устранения и улучшения качества работы устройства.
- **Предоставление новых версий ПО и критических патчей** – Предоставление клиенту самых новых версий программного обеспечения, включающих в себя всевозможные улучшения и исправления критических ошибок найденных в процессе эксплуатации.



V-AID ROTON VECTOR TECHSUPPORT

- **Конфигурация системы клиента** – Помощь в настройке сети клиента (IP) для успешной интеграции станции ROTON F в сеть клиента. (настройка Gateway, маршрутизации и т.д.)
- **Устранение неполадок в сети клиента** – Профессиональная помощь в нахождении и решении проблем препятствующих правильной работе, ограничению доступа к устройству в сети клиента.
- **Поддержка на местах** – Выезд специалиста Vector к клиенту для предоставления профессиональной технической помощи в решении проблем возникающих в работе станции ROTON F непосредственно на месте его дислокации (on-site)
- **Обучение** – Проведение семинаров и вебинаров на тему правильного использования и функциональных возможностей станции ROTON F
- **Продление гарантии устройств** – Продление гарантии на „железо” станции ROTON F



