

ТЕХПІДТРИМКА TUCHA.UA

БАГАТОМОВНА ПІДТРИМКА 24/7

Для зручності клієнтів ми пропонуємо чотири види техпідтримки.

Тип підтримки	Опис	Вартість
Базова підтримка	До нашої сфери відповідальності належать фізична інфраструктура ЦОД, середовище віртуалізації та віртуальне обладнання. Доступу до системи клієнта, а з ним – і права втручатися в її роботу, у нас немає	Безкоштовно
Адміністрування сервера (постійне)	Окрім базового рівня, до нашої сфери відповідальності належать операційна система клієнта і його програмне забезпечення. У нас є право доступу до системи	50% від вартості сервера, але не менш ніж 30 євро/місяць та не більше ніж 300 євро/міс.
Адміністрування сервера (погодинне)	Ми не маємо постійних прав адміністратора, вони видаються лише на період проведення одноразових робіт з усунення помилок з боку ОС або ПЗ	20 євро/год.
Підтримка по гарантії	Та сама сфера відповідальності, що і при постійному адмініструванні. Права адміністратора є лише у нас. Щойно клієнт зажадає прав адміністратора, підтримка по гарантії перетворюється на гарбуза (базову підтримку). Працює лише для хостингу веб-сайтів, електронної пошти, доменних зон та файлів	Безкоштовно

А тепер про кожен з цих видів підтримки у деталях.

БАЗОВА ТЕХПІДТРИМКА



Це безкоштовний варіант, за якого у нас немає реквізитів доступу до системи та права втручатися в її роботу. В цьому випадку ми підтримуємо працездатність системи та консультативно допомагаємо клієнтам вирішувати питання, пов'язані з роботою віртуальної машини. Ну, а якщо знадобиться наше пряме втручання, є варіант активувати опцію адміністрування серверів як на постійній основі, так і погодинно.

АДМІНІСТРУВАННЯ СЕРВЕРІВ



За такого рівня підтримки наші служби беруть сервер на особливий облік для постійного моніторингу стану системи. На відміну від базової підтримки, тут у нас є права доступу до системи, тому ми можемо не лише консультувати, але і виконувати роботи по вирішенню тих чи інших питань всередині системи. Адміністрування серверів можна активувати як помісячно (від 30 євро/місяць), так і на кілька годин (20 євро/годину), якщо вам потрібна одноразова допомога, а не постійний моніторинг.

ПІДТРИМКА ПО ГАРАНТІЇ



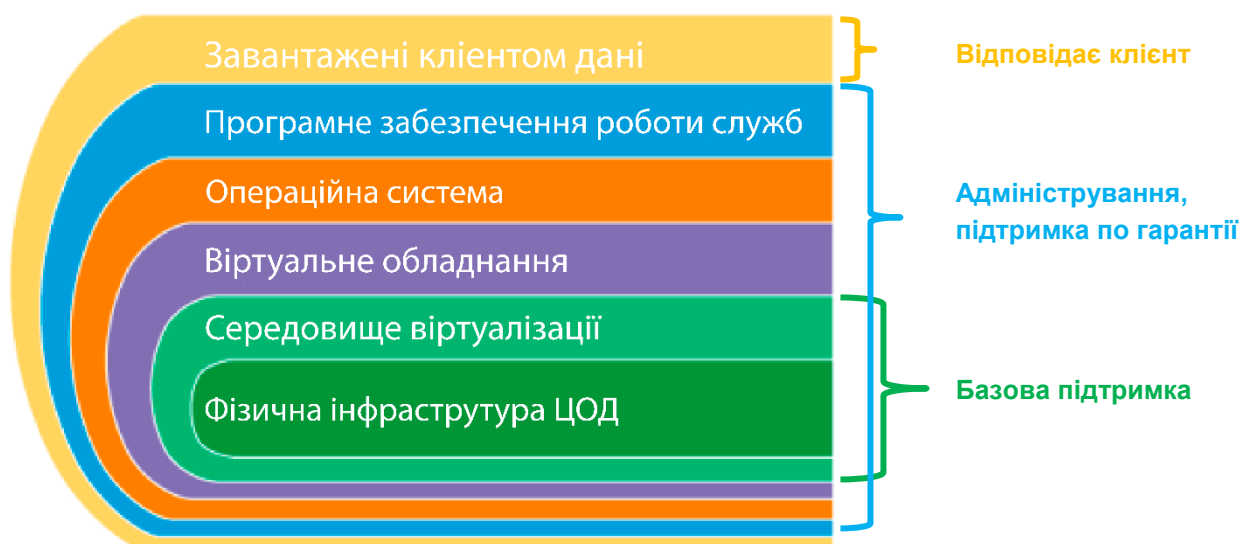
Тут ви отримуєте такий самий рівень підтримки, як і при адмініструванні сервера, але безкоштовно. Є декілька умов:

- нова машина, права адміністратора від якої ми ніколи не передавали клієнту;
- права адміністратора є тільки у нас, клієнт використовує сервер як користувач;
- на сервері встановлюється система на базі ISPmanager, VestaCP та BitrixVM з наших шаблонів, заточених виключно для хостингу веб-сайтів, електронної пошти, доменних зон та файлів.

Якщо вам раптом знадобляться права адміністратора — не питання, ми одразу їх надамо. Але це автоматично буде вважатися закінченням дії підтримки по гарантії. Далі ви зможете користуватися або базовою техпідтримкою, або послугою адміністрування серверів. Це можна порівняти з придбанням телевізора: виробник ремонтує його безкоштовно, але, якщо ви вирішите подивитися самі, що всередині, — вибачайте, подальша доля телевізора вже у ваших руках.

ЗОНИ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

В залежності від обраного типу підтримки до зони нашої відповідальності належать:



У будь-якому випадку, ми не маємо доступу до даних, які користувач сам завантажив на сервер (або вони з'явилися там в результаті роботи користувацьких застосунків), тому відповідальність за них лишається за клієнтом.

ДЕЩО ПРО НАС



Ми працюємо на ринку ІТ-послуг з 2005 року. Хмарні сервіси надаємо з 2012 року, коли в Україні ще не було компаній, що надають ІaaS (сервіс хмарної інфраструктури). За цей час розмаїття сервісів і дбайливий підхід до клієнтів дозволили завоювати довіру як великого системного бізнесу, так і сотень невеликих приватних підприємств в 12 країнах світу. Обов'язково почитайте [відгуки](#) клієнтів про нашу роботу.

ЩО ДАЛІ

Просто зателефонуйте +380 44 583-5-585, або напишіть нам sales@tucha.ua, розкажіть про свою задачу, і ми все влаштуємо.

Відгуки



Статті з техпідтримки



Тестовий доступ

