

# MONT CLOUD DISTRIBUTION

Техническая поддержка  
программы CSP

# Содержание

1. Контакты техподдержки программы CSP;
2. Service Level Agreement;
3. Типовые обращения по сервисам MS Office 365;
4. Схема обращения за поддержкой в Microsoft;
5. Объем бесплатной техподдержки;
6. Поддержка за дополнительную плату;
7. Поддержка MS Azure (в т.ч. текущие ограничения Azure);
8. Часто задаваемые вопросы.

# Контакты технической поддержки



8 800 777 38 07  
+7 495 544 50 24



[cloud-support@mont.com](mailto:cloud-support@mont.com)



24 часа в сутки,  
7 дней в неделю,  
365 дней в году

# Реакция на заявку

1. Каждой заявке присваивается уникальный номер;
2. При подаче заявки по e-mail номер направляется заявителю сразу в заголовке ответного письма;
3. Первичная реакция на заявку включает в себя:
  - идентификация наличия подписки CSP приобретённой через МОНТ;
  - классификация обращения по критерию: доступна/ частично доступна/ полностью недоступна услуга;
  - подтверждение приема заявки в работу.

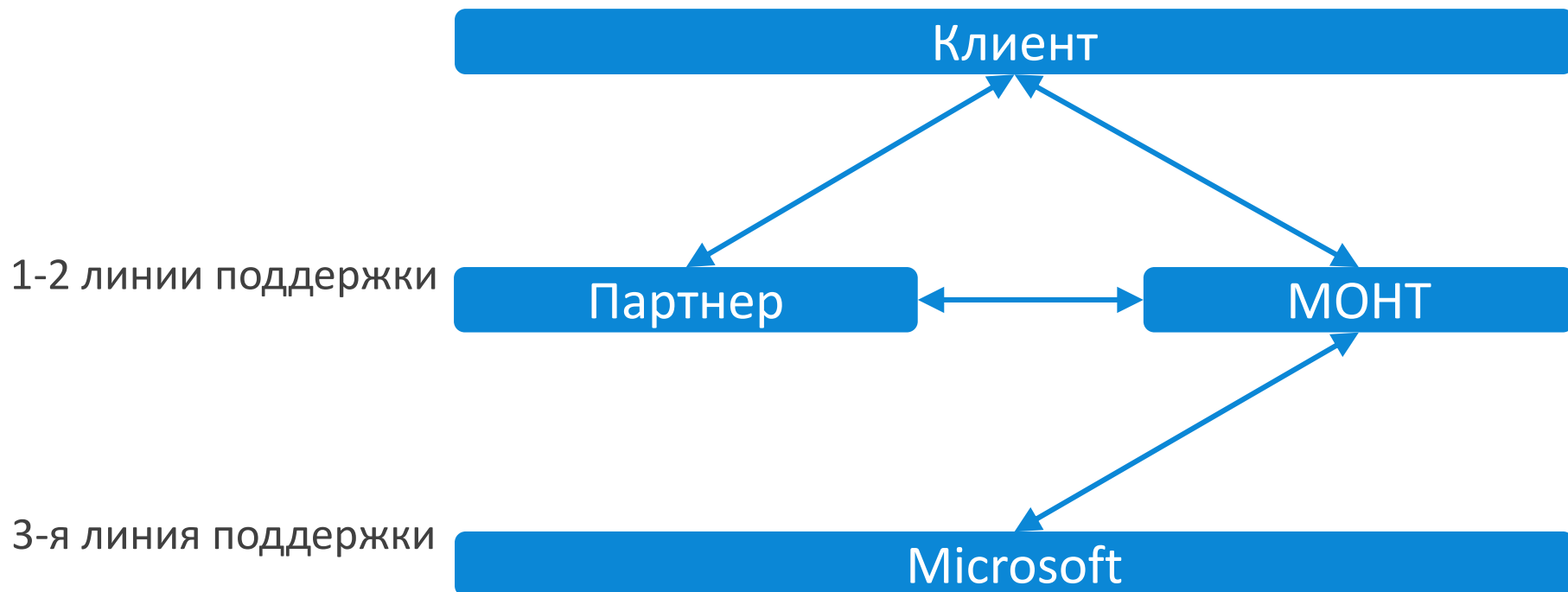
# SLA

Параметр	Значение
Время реакции	Телефон: 15-60 секунд (до соединения с сотрудником) e-mail: 30 минут;
Время решения (без необходимости эскалировать на вендора)	до 24 часов
Время решения (при эскалации на вендора)	Не регламентировано
Время решения типовых обращений: - запроса на обслуживание, - консультации	до 2-х часов (при наличии всей первичной информации)
Доля решенных в срок	95%

# Типовые обращения по MS Office

1. Подключение лицензий на ранее существующий тенант (после авторизации программы CSP конечным клиентом и предоставлении логина партнера в ed.mont);
2. Предоставление номера соглашения для CashBack;
3. Консультации по созданию, удалению, смене реквизитов пользователя, добавлению либо переназначению лицензий;
4. Скачивание настольных приложений;
5. Перенаправление запросов на техподдержку в Microsoft.

# Схема обращения в Microsoft по CSP



По просьбе клиента или партнёра в пределах 2-х часов после поступления сообщения на [cloud-support@mont.com](mailto:cloud-support@mont.com):

- заявка размещается в Microsoft;
- номер размещенной заявки отправляется заявителю ответным письмом.

# Объем бесплатной техподдержки

1. Типовые обращения по MS Office 365, указанные ранее.
2. Консультации по функциональным возможностям Office 365;
3. Рекомендации по инцидентам со службами Office 365 базово, в случае полной недоступности работы службы (One Drive, Skype for Business, Exchange Online, SharePoint и др.);
4. Настройка почтового домена для организации;
5. Консультации по установке и активации настольного Office;
6. Консультации по настройке клиентских рабочих мест:
  - a. Microsoft Outlook
  - b. iPhone (встроенный почтовый клиент)
  - c. Android (встроенный почтовый клиент)



# Поддержка за дополнительную плату

1. Развертывание гибридной инфраструктуры, консультации, troubleshooting по имеющимся гибридным инфраструктурам;
2. Консультации, troubleshooting по службам:
  - SharePoint;
  - Project;
  - Skype for Business;
  - Exchange Online (например, спам-фильтры);
  - и др.
3. Миграция с одного тенанта на другой.

# Поддержка и ограничения Azure в CSP

## Поддержка:

1. Создание подписки;
2. Привязка учетной записи для администрирования подписки;
3. Передача заявки в Microsoft;

## Ограничения, март 2016:

- Нет миграции действующих подписок Azure в программу CSP;
- Для администрирования используется только [portal.azure.com](http://portal.azure.com);

## Часть служб только готовятся к вводу в эксплуатацию:

- Hybrid Integration (BackUp, Site Recovery);
- Networking (VPN gateway, Express Route, Application Gateway);
- Web + Mobile (API Management).

# Часто задаваемые вопросы

<https://www.mont.com/ru-ru/clouds>

## п. 4. Инструкции по подключению и использованию

- Инструкция по интеграции (API)
- Руководство для партнёров по заказу и продлению подписок в интернет-магазине партнёра
- Руководство для партнёров по заказу и продлению подписок без привлечения в процесс оформления конечных клиентов
- Подключение в программу CSP (шпаргалка для конечного пользователя)
- FAQ. Вопросы-ответы по программе MONT CSP
- FAQ. Вопросы-ответы по миграции подписок из других моделей лицензирования
- Контакты технической поддержки

Готовится новая страничка технической поддержки CSP

# MONT CLOUD DISTRIBUTOR

We will do it in any case

