

Поддержка и сопровождение продуктов
платформы Luminato

Luminato



SLA

Поддержка и сопровождение продуктов платформы Luminato

Поддержка и сопровождение продуктов платформы Luminato предоставляется Заказчику в виде платной “SLA опции”.

В данную опцию включены следующие возможности:

- **„Update прошивки“:**

Обновление прошивок продуктов платформы Luminato на более высокие версии в пределах текущего релиза прошивки (например, обновление в рамках 5-ой версии прошивки с версии 5.x. до версии 5.y., такое как, например, обновление с версии 5.2 до версии 5.3).

Регулярный “update прошивки” обеспечивает совместимость Luminato с различными спутниками, цифровыми потоками, сервисной DVB информацией и т.п., параметры которых или формально выходят за пределы DVB/MPEG спецификаций или не имеют однозначного жесткого определения такими стандартами.

При этом используется информация, полученная от пользователей Luminato по всему миру.

Регулярный “update прошивки” обеспечивает решение проблем, обнаруженных и устраненных производителем на момент выпуска обновления.

- **„Upgrade прошивки“:**

Установка принципиально новых версий прошивок продуктов платформы Luminato (например, обновление с версии 5.x. до версии 6.x.).

Upgrade прошивки предоставляет принципиально новые возможности и функции платформы Luminato. Например, новый пользовательский интерфейс с расширенными возможностями и удобствами контроля и управления, возможность установки новых типов модулей с ранее недоступными функциями или с поддержкой новых стандартов (FEC, DVB-T2 и т.п.).

- **Информационно-консультационное обеспечение новых версий прошивок продуктов платформы Luminato:**

Предоставление информации по возможностям и функционалу новых версий прошивок.

Условия предоставления поддержки и сопровождения “SLA опции”:

- Опция SLA предоставляется на платной основе сроком на 1, 2 или 3 года по выбору заказчика;
- Непосредственное выполнение процедур и действий по обновлению и/или установке новых версий - через удаленное IP соединение или путем предоставления заказчику непосредственно файлов прошивки и инструкций по их применению;
- Время получения сервиса по обновлению прошивки и информационно консультационного обеспечения - в рабочее время;
- Способ предоставления информационно-консультационного обеспечения – по телефону и электронной почте;
- Язык обслуживания – русский;
- Рабочим временем считается период с 9:00 до 18:00 (с понедельника по пятницу) по московскому времени, за исключением праздничных и выходных дней.