

ТЕХПОДДЕРЖКА



Регламент оказания услуг технической поддержки ПО ePlat4m

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Обращение в службу технической поддержки осуществляется по телефону или электронной почте:

Телефон: +7 (343) 286-12-03

E-mail: support@eplat4m.ru

Прием и регистрация обращений осуществляется в режиме 8x5 (в рабочие дни с 9:00 до 17:00 по Московскому времени).

Специалист службы технической поддержки осуществляет классификацию и рассмотрение запроса и предоставляет пользователю информацию о плане работ по заявке в течение 8 (восьми) рабочих часов с момента регистрации заявки.

При наличии у пользователя действующего сертификата на получение услуг технической поддержки либо действующих гарантийных обязательств специалист классифицирует запрос, и осуществляет его обработку в соответствии с порядком, приведенным ниже.

Специалист службы технической поддержки оставляет за собой право изменить классификацию запроса в ходе его выполнения (по результату диагностики, при получении дополнительной информации). В случае отсутствия обратной связи от пользователя в течение 48 (сорока восьми) рабочих часов и более специалист службы технической поддержки вправе отклонить запрос пользователя.

При отсутствии у пользователя договора на получение услуг технической поддержки либо действующих гарантийных обязательств специалист технической поддержки предложит заключить такой договор.



Описание услуг технической поддержки

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Специалисты Службы технической поддержки обрабатывают только те обращения пользователей, которые содержат идентифицирующую пользователя информацию и регистрационный номер сертификата на техническую поддержку.

Для активации Сертификата на техническую поддержку держателю Сертификата необходимо отправить письмо на адрес support@eplat4m.ru с указанием наименования организации, ФИО и email контактного лица, номера Сертификата в срок, установленный для активации Сертификата.

Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке ПО ePlat4m без уведомления и согласования с пользователем.

УСТРАНЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ И ОШИБОК

Инцидент (ошибка) — незапланированное событие, связанное с полной или частичной неработоспособностью штатного документированного функционала ПО ePlat4m или его части.

Услуга по устранению инцидентов обеспечивает возможность подавать неограниченное количество обращений, связанных с некорректной работой штатного документированного функционала ПО ePlat4m.

В случае возникновения инцидента служба технической поддержки вправе запросить удаленный доступ к системе для осуществления необходимых диагностических действий, при невозможности предоставления этого доступа осуществление выезда на место эксплуатации ПО производится за счет конечного пользователя.

В случае, если возникновение инцидента связано с наличием ошибки в конфигурации ПО, создается соответствующий запрос на доработку, сроки выполнения которого определяются приоритетом и наличием возможности применения обходного решения.

ОКАЗАНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Запрос на консультацию — обращение, связанное с необходимостью получения разъяснений или дополнительной информации о работе в системе или ее настройке.

Запрос на консультацию включает в себя возможность подавать неограниченное количество обращений на следующие темы:

- Консультирование по функционалу системы
- Предоставление справочных и методических материалов
- Оказание консультаций по установке системы с использованием штатных инструментов

Запросы на консультации не включают вопросы, связанные с обучением, разработкой прикладных модулей и адаптеров с использованием ПО ePlat4m. При необходимости выполнения таких запросов пользователь вправе запросить стоимость оказания услуг, после чего специалист службы технической поддержки произведет анализ запроса, оценку трудоемкости работ, сроков и стоимости их выполнения, и предоставит информацию пользователю.

ЗАПРОСЫ НА ДОРАБОТКУ

Запрос на доработку – это запрос на внесение изменений в конфигурацию системы, связанный с исправлением ошибок либо с расширением возможностей имеющегося функционала.

Запросы на доработку не включены в перечень услуг, предоставляемых по сертификату на оказание услуг технической поддержки, очередность и приоритетность выполнения таких запросов определяется специалистами службы технической поддержки в соответствии с планом развития системы.

При необходимости ускорить выполнение конкретных запросов на доработку пользователь вправе запросить стоимость внеочередного выполнения этих запросов, после чего специалист службы технической поддержки произведет анализ запроса, оценку трудоемкости работ, сроков и стоимости их выполнения, и предоставит информацию пользователю.

В случае согласования стоимости и сроков выполнения доработки пользователь производит оплату работ в соответствии с условиями договора, после чего специалисты технической поддержки приступают к выполнению запроса.

ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

В течение 3 месяцев после приобретения и введения в эксплуатацию продукта конечный Пользователь имеет право на бесплатные консультации по функционалу и настройке программного обеспечения.

В рамках гарантийного обслуживания не предусмотрено выполнение запросов на доработку системы.

СТОИМОСТЬ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Стоимость услуг технической поддержки определяется конфигурацией ПО ePlat4m и параметрами предоставления услуг, и рассчитывается в зависимости от:

1. Стоимости программного обеспечения, составляемого из:

- Стоимости платформы
- Стоимости набора используемых типовых модулей и коннекторов
- Стоимости набора используемых кастомизированных (уникальных) модулей и коннекторов

2. Параметров предоставления услуг технической поддержки:

- Скорость реакции
- Количество часов работы специалиста, включенных в стоимость договора на каждую из услуг