

Дата: 01.01.2022

Специфікація на сервісне обслуговування (СО) програмно-технічного комплексу Servio

Послуги	Категорія обслуговування				
	Базова	Мінімальна	Оптимальна	Максимальна	VIP
Програмне забезпечення (ПЗ)					
Користування програмою обліку тікетів та звернень ES OTRS, доступ до особистого кабінету	надається	надається	надається	надається	надається
Консультації персоналу по телефону та за допомогою віддаленого підключення по питаннях, що <u>пов'язані</u> з відновленням працездатності ПЗ	цілодобово	цілодобово	цілодобово	цілодобово	цілодобово
Консультації персоналу по телефону та за допомогою віддаленого підключення по питаннях, що <u>НЕ пов'язані</u> з відновленням працездатності ПЗ	тільки через OTRS за додаткову платню	через телефон, боти, OTRS до X год/міс	через телефон, OTRS до 2X год/міс	через телефон, OTRS до 3X год/міс	через телефон, OTRS до 4X год/міс
Консультації персоналу по телефону та за допомогою віддаленого підключення по питаннях, що <u>пов'язані</u> з аналітикою - питання по показникам, знаходження помилок в веденні обліку	за додаткову платню	за додаткову платню	за додаткову платню	включено, 9:00 - 18:00	включено, 9:00 - 18:00
Час реакції на звернення / зворотній зв'язок, що пов'язані з відновленням працездатності ПЗ	до 12 год	до 8 год	до 4 год	до 2 год	до 1 год
Оновлення ПЗ	включено, по запиті 1 раз/рік	включено, по запиті 1 раз/рік	включено, по запиті 2 рази/рік	включено, по запиті 4 рази/рік	включено, по запиті
Віезд фахівця на територію Замовника по питаннях, що <u>пов'язані</u> з відновленням працездатності ПЗ	за додаткову платню	за додаткову платню	включено	включено	включено
Віезд фахівця для консультацій, виправлення помилок персоналу, внесення змін в параметри програмного забезпечення та інших питаннях, що <u>не пов'язані</u> з відновленням працездатності ПЗ	за додаткову платню	1 раз / 12 міс	1 раз / 6 міс	1 раз / 3 міс	1 раз / 1 міс
Настроювання ПЗ (користувачі, прейскуранти, інтерфейси та ті),	за додаткову платню (термін виконання - протягом 14 днів)	за додаткову платню	включено, по запиті	включено, по запиті	включено, по запиті
Підключення, настроювання РМ та периферійного обладнання	за додаткову платню	за додаткову платню	включено, по запиті	включено, по запиті	включено, по запиті

Розробка, модифікація звітності	за додаткову платню	за додаткову платню	1 раз /6 міс	1 раз /3 міс	1 раз / 2 міс
Розробка, модифікація друкованих форм	за додаткову платню	за додаткову платню	1 раз /3 міс	1 раз /міс	1 раз /міс
Профілактика програмного забезпечення з використанням віддаленого доступу (індексація, хешування, усічення БД,	за додаткову платню	за додаткову платню	включено (при необхідності)	включено (при необхідності)	включено (при необхідності)
Доробка ПЗ	За додаткову оплату	За додаткову оплату	За додаткову оплату	За додаткову оплату	За додаткову оплату
Навчання персоналу	За додаткову платню	За додаткову платню	За додаткову платню	За додаткову платню	2 год/міс включно
Надання виділеного менеджера	-	-	-	-	надається
Гарантія на роботи, що пов'язані з оновленням, доробками ПЗ	14 днів	14 днів	14 днів	14 днів	14 днів