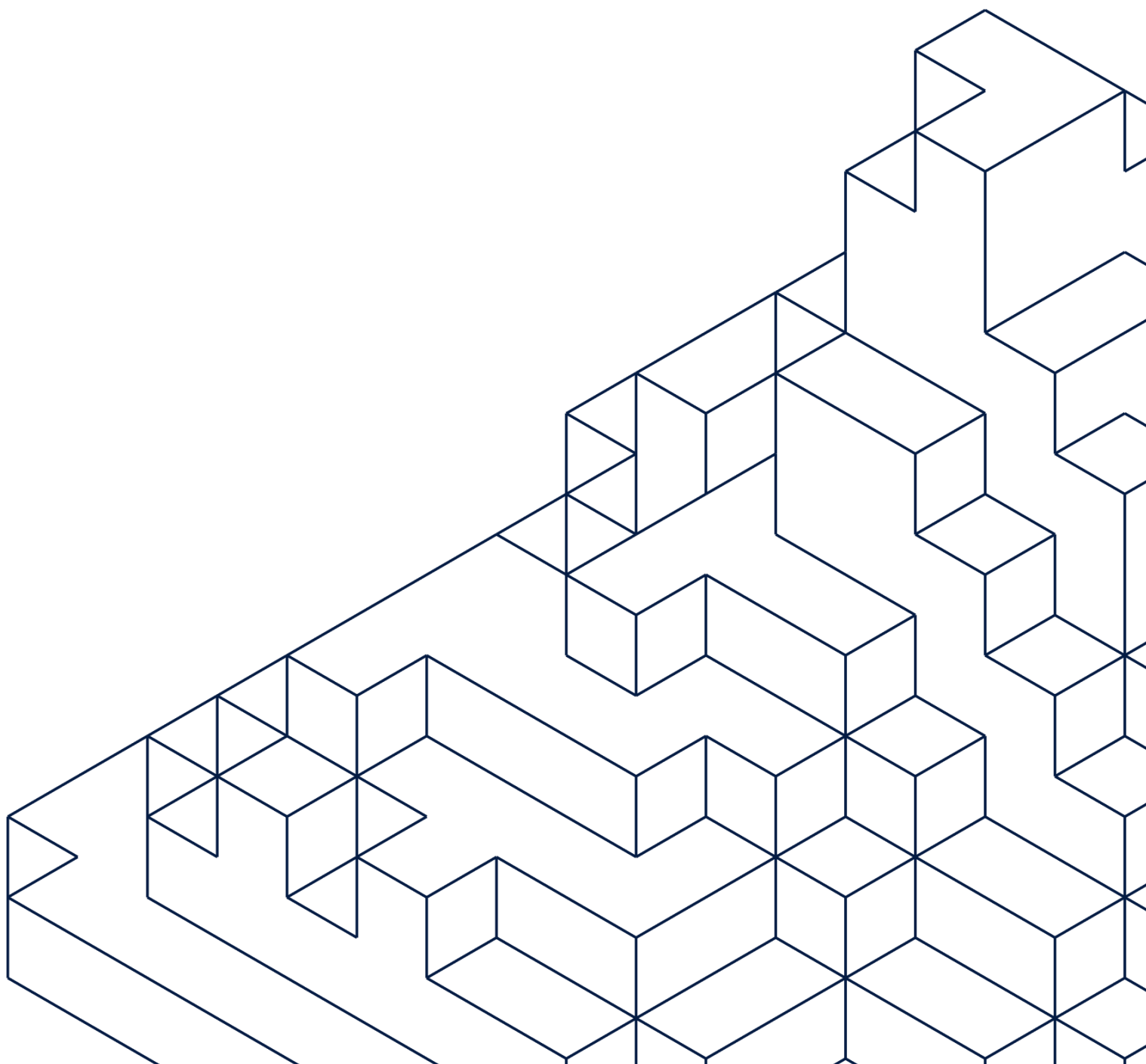




УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ



	Стандартная	Экспертная
Время обслуживания	8x5 по рабочим дням с 10:00 до 18:00 (МСК)	Круглосуточно
Время реакции:		
<i>Критичный</i>	1 час	1 час
<i>Средний</i>	4 часа	2 часа
<i>Низкий</i>	8 часов	4 часа
Поддержка по следующим каналам (Электронная почта, телефон, веб форма на сайте производителя)	Да	Да
Удаленное подключение к системе	Да	Да
Исправление критических ошибок (HotFix)	Да	Да
Обновление системы на новую версию	Да	Да
Индивидуальные доработки под пожелания заказчика	В общем порядке	Да, объем и сроки согласуются в индивидуальном порядке
Регулярный анализ состояния ПО и компонентов системы	Нет	Да
Обучение по работе системы	Да (обучение при внедрении)	Да (обучение по новым функциональным возможностям и обучение новых пользователей системы)
Персональный инженер технической поддержки	Нет	Да
Устранение ошибок системы, связанных с неправильной эксплуатацией	Нет	Да
Настройка отчетов, категорий, инцидентов под задачи заказчика	Нет	Да