

Регламент оказания технической поддержки

1. Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль над работой программного обеспечения, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса клиентам Частного предприятия "МаксТаргет" в пределах, обусловленных данным Регламентом, а также осуществляет обработку запросов клиента (далее Заказчик).
2. При обращении в Службу технической поддержки Заказчик обязан предоставить следующую информацию:
 - Название программы, версия программы, формат базы данных, версия операционной системы
 - Предоставить детальное описание ошибки с предоставленными скриншотами или видео записью с комментариями (скриншоты или видео плохого качества к рассмотрению не принимаются)
 - Указать точную последовательность действий
 - Предоставить сжатую базу данных в виде архива rar. или zip.
3. Заказчик обязан иметь актуальную (последнюю) версию ПО при подаче заявки с сообщением об ошибке в ПО. Сообщения о проблемах в не актуальных версиях могут остаться без ответа.
4. В рамках услуги "Стандартная поддержка" все Заявки обрабатываются в порядке поступления в общей очереди с 09:00 до 18:00 (минское время) по будням. Максимальный срок рассмотрения заявки - 3 рабочих дня.
5. Вне очереди обрабатываются экстренные Заявки с указанной темой (перестало запускаться ПО, пропала возможность открытия, просмотра, поиска или ведения базы данных).
6. Служба поддержки берется исправлять только воспроизводимые ошибки, т.е. имеющие конкретную схему воспроизведения. Ошибки типа "то есть, то нет" или с невыясненным фактом появления проблемы не рассматриваются.
7. Заказчик может обратиться в Службу технической поддержки с просьбой подключения к компьютеру Заказчика только в рамках услуги "Премиум поддержка", либо для получения информационных консультаций начального уровня, либо в экстренном случае (п. 5).
8. Служба технической поддержки не обязана на бесплатной основе консультировать заказчика по специфическим вопросам настройки его конфигурации, а также по сложным техническим вопросам (SQL-запросы, программирование, проектирование БД, скрипты, настройки сторонних программ или служб, администрирование Microsoft SQL Server и т.д.), разбираться в структуре, настроенной Заказчиком, а также отвечать на неконкретно поставленные вопросы типа "что мне делать", "почему так, а не иначе" и т.п.
9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на страницу с типовыми вопросами и ответами сайта Исполнителя.
10. В выполнении или обработке Заявки может быть отказано в следующих случаях:
 1. не конкретно поставленный вопрос или не предоставление клиентом полной информации по проблеме (нет скриншота, скудное описание);
 2. не актуальной версии ПО у клиента (при наличии более свежей версии ПО той же базовой версии на сайте Исполнителя);
 3. требования работы ПО, которые не соответствуют предполагаемому контексту использования ПО;
 4. не предоставление клиентом информации для его идентификации;
 5. нарушении Лицензионного соглашения, использовании незаконной копии - пиратской версии ПО.

Термины

- **Заказчик** — физическое или юридическое лицо, легально купившее лицензию на ПО.
- **Заявка** — факт обращения в поддержку посредством заполнения формы обращения в поддержку, имеющее дату, информацию о клиенте и описание проблемы.
- **Техническая поддержка** — комплекс мероприятий по обеспечению нормального функционирования ПО.
- **Служба технической поддержки** — персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку.
- **Исполнитель** — Частное предприятие "МаксТаргет", персонал которого осуществляет техническую поддержку ПО.
- **Стандартная техническая поддержка** — услуга, осуществляемая по электронной почте, телефону, Skype, без подключения к компьютеру заказчика.
- **Премиум поддержка** — платная услуга в соответствии с прайсом, дающая возможность оперативного, приоритетного рассмотрения заявок, а также возможность получения консультации с подключением к компьютеру заказчика через удаленный рабочий стол и др. в суммарно затраченном времени не более количества часов согласно оплаченного тарифа. Дальнейшая поддержка осуществляется в соответствии с прайсом Исполнителя.