

??????????

?????????

Регламент технической поддержки, дополнительные услуги, заказ индивидуальных доработок для ваших бизнес-процессов

- [Регламент техподдержки](#)
- [Заказ работ по настройке и обучению работе приложений](#)
- [Индивидуальные задачи под ваши бизнес-процессы](#)

????????? ??????????????????

Услуги техподдержки разделяются на базовую поддержку приложений и расширенную.

Базовая техническая поддержка приложений предназначена для решения технических проблем с приложением на текущей версии, осуществляется бесплатно в рабочее время в соответствии с установленным регламентом путем обращения на адрес электронной почты support@am4u.ru :

1. Заявка передается в работу только при наличии обязательных данных:
 - указание названия приложения, по которому идет заявка
 - указание наименования вашего аккаунта моего склада (после знака "@") или номера клиента в приложении на первой странице
 - подробное описание проблемы, скриншоты, при необходимости видео процесса, указание реквизитов (типов документов, их номеров и дат) в качестве примеров
 - при необходимости расширенной проверки интеграций мы можем запросить доступ к моему складу или ЛК ЭДО и маркетплейсов (при отказе от предоставления доступа по любым причинам заявка переносится в раздел платных услуг и приостанавливается до факта оплаты, т.к. наши трудозатраты в отсутствие прямого доступа значительно повышаются)
2. переписка по заявке идет ответом на предыдущее письмо, просьба учитывать что повторные письма вне этой схемы заново проходят этап регистрации и заявка перемещается в конец очереди как новая
3. все запросы обрабатываются в порядке очередности поступления, базово в течении 1 рабочего дня (регистрация задачи, консультация или рекомендация)
4. запросы, требующие привлечения технических специалистов (вторая линия) обрабатываются базово в рамках 3 рабочих дней, при необходимости время может быть увеличено по загруженности специалистов и фактическим трудозатратам

Базовая техническая поддержка не оказывает индивидуальных услуг по доработке приложения, но принимает пожелания клиентов для рассмотрения возможности их включения в плановые обновления версий приложений

Работа технической поддержки основана на взаимном соблюдении деловой этики. При ее нарушении заявка будет автоматически аннулирована или переведена в раздел платных услуг.

Расширенная техническая поддержка приложений является платной и тарифицируются по фактическим трудозатратам включая:

- поддержка через любые формы связи помимо контактной электронной почты support@am4u.ru

- консультации и обучение сотрудников клиента по вопросам, отраженным в инструкции к приложению
- консультации по работе других сервисов (диадок, сбис, мойсклад, датамобайл, маркетплейсы, маркировка, торговый учет)
- привлечение сотрудников техподдержки для аудита и решения проблем при отсутствии доступа к сервисам для прямой проверки и тестирования, при частичном доступе, через удаленный доступ, демонстрацию экрана и т.п.
- работы по индивидуальной доработке приложений под потребности заказчика

Привлечение сотрудников техподдержки для аудита и решения проблем на срочной основе тарифицируется с коэффициентом "2", во вне рабочее время и праздничные дни с коэффициентом "3"

Минимальная стоимость платной консультации - 0,5 час.

Текущую стоимость часа комплексного обслуживания проекта можно уточнить на [странице тарифов](#)

????? ?????? ?? ?????????? ?

????????? ?????????? ????????????????

Приложение предназначено для самостоятельной настройки и работы в соответствии с прилагаемой к нему [инструкцией](#).

Для этого разработчик предоставляет инструкцию к приложению, обучающие видео и пробный бесплатный период 14 дней. Если данного времени вам окажется недостаточно для принятия решения, разработчик может предоставить разовое продление пробного периода еще на такой же срок.

При возникновении технических проблем или несоответствия заявленных характеристик необходимо обратиться в техническую поддержку приложения по емейл support@am4u.ru Наши сотрудники изучат проблему и дадут необходимые консультации. Перед обращением в техническую поддержку мы рекомендуем предварительно ознакомиться с ее [регламентом](#) и инструкцией к приложению.

Если, по каким либо причинам, у вас есть необходимость делегировать нам работы по настройке приложения и обучению сотрудников, мы принимаем эти заявки на дополнительные услуги:

- Базовая настройка одной интеграции (Энтера или Диадок или Сбис) без сопоставления товарной номенклатуры - фиксированный тариф 5 т.р.
- Расширенная настройка приложения сверх базовой - по фактическим трудозатратам из расчета 1 час 4,2 т.р.
- Обучение сотрудников - по фактическим трудозатратам из расчета 1 час 4,2 т.р.

Для заказа услуги необходимо прислать на support@am4u.ru письмо в свободной форме с приложением:

- Ваши реквизиты для выставления счета
- Доступ к вашему аккаунту МС с правами администратора (логин и пароль)
- Какие интеграции необходимо настроить (Энтера, Диадок, Сбис, загрузка прайс-листов, работа с ТСД, Датамобайл)
- Описание планируемой работы (например, только отправка документов или только получение, или двусторонняя синхронизация)
- Параметры подключения. Для Энтеры логин и пароль от ЛК, Для Диадока логин, пароль и ключ API разработчика тип HTTP-BASED. Для СБИС параметры подключения внешнего приложения. Подробно, как получить эти данные, мы описали в инструкции в разделах "Интеграции". При необходимости предоставим дополнительную поддержку для их получения на стороне вашей ЭДО

???????????????????? ???? ????
???? ????-????????

Если для вас основным критерием является ответственность исполнителя, утвержденные проектные сроки и качество проведенных работ с гарантией, тогда Вам - к нам.

Тарифы на наши услуги [опубликованы здесь](#), а индивидуальные проекты мы оцениваем при подготовке сметы во время согласования технического задания.

Примеры стоимости некоторых видов работ:

- от 20 000 рублей: разработка технического задания для программного сценария автоматизации.
- от 75 000 рублей: разработка технического задания для автоматизации продаж в оптово-розничной торговле/ интернет-магазинах/ системах учета клиентов и т.д..
- от 15 000 рублей: разработка программных скриптов для автоматизации различных бизнес-процессов.
- от 50 000 рублей: интеграция различных систем учета и автоматизации.
- от 180 000 рублей: разработка полноценных приложений и модулей для 1С-Битрикс, МойСклад, Битрикс 24.
- от 30 000 рублей: аудит и устранение проблем на сайтах, использующих CMS 1С-Битрикс.