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

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 отсутствии 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 соблюдением 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 отсутствия 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

Настройка одного из функционалов приложения (например интеграция и работа через ЭДО Диадок или настройка онлайн-кассы) является фиксированной в размере 5 т.р.
Настройка интеграции с DataMobile и работы с вэб-ТСД фиксированная в размере 10 т.р.

Привлечение сотрудников техподдержки для аудита и решения проблем на срочной основе тарифицируется с коэффициентом "2", во внерабочее 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.

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
- Временный доступ к вашему аккаунту МС с правами администратора (логин и пароль)
- Какие интеграции необходимо настроить (Энтера, Диадок, Сбис, загрузка прайс-листов, работа с ТСД, интеграции с Датамобайл и\или онлайн-кассой)
- 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 наличие лицензии API. 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.