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

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

Версия #3
Владислав Б. создал 2026-04-03 10:00:53 UTC
Владислав Б. обновил 2026-10-14 14:50:08 UTC