

Политика технической поддержки QuAnt DM

Политика технической поддержки определяет порядок оказания технической поддержки компьютерной программы QuAnt DM в рамках простой (неисключительной) лицензии в соответствии с условиями заключаемого лицензионного договора. ООО «Лаборатории Инвенто» («Правообладатель») вправе изменять Политику технической поддержки, размещая её в новой редакции на веб-странице (<https://quantdm.com>) и(или) направляя уведомления иным способом/заключая дополнительные соглашения к лицензионным договорам при необходимости.

Общие положения

Много полезной информации размещено на Портале, доступ к которому Правообладатель (Партнер) предоставляет Клиентам после приобретения Лицензии.

Прежде чем обращаться в службу технической поддержки, рекомендуем ознакомиться с информацией в следующих документах/ресурсах, доступ к которым Правообладатель (Партнер) предоставляет Клиентам после приобретения Лицензии:

- Knowledge base (wiki);
- Руководства пользователя по модулям ПО;
- Руководство администратора.

Термины в этой Политике технической поддержки применяются в соответствии с определениями, установленными в Лицензионной политике (https://quantdm.com/documents/licensing_policy.pdf). Актуальная Политика технической поддержки содержит информацию о технической поддержке базового уровня. Расширенная техническая поддержка предоставляется Правообладателем (Партнером) на условиях отдельного сервисного договора.

Программы поддержки

Базовая поддержка

Правообладатель предоставляет техническую поддержку базового уровня («Базовая поддержка») каждому Клиенту, заключившему с Правообладателем (Партнером) лицензионный договор и получившему Лицензию. При истечении срока действия Лицензии Клиент перестает получать обновления и Базовую поддержку, если в лицензионном договоре Правообладателя (Партнера) с Клиентом не указано иное.

Клиенты вправе обращаться в службу поддержки Правообладателя с запросами по электронной почте support@quantdm.com круглосуточно и без выходных, при этом обработка запросов службой технической поддержки начинается и осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные данной Политикой технической поддержки.

В составе Базовой поддержки Правообладатель предоставляет Клиенту исправления программных ошибок (программные заплатки/патчи), консультации, разъяснения и ответы на вопросы по условиям использования Лицензии без применения градации запросов по приоритету.

Рабочее время, время реакции и языки

Правообладатель предоставляет техническую поддержку в рабочие дни (UTC+3:00, за исключением праздничных и выходных дней) в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Программа поддержки	Рабочее время	Время реакции
Базовая поддержка	Пн-Пт, 09:00 – 18:00	8 рабочих часов

В составе Базовой поддержки Правообладатель не устанавливает периоды решения проблемы по запросам, гарантируя исключительно время реакции. Правообладатель предлагает техническую поддержку для ПО на русском и английском языках.

Порядок обработки запросов

Управление запросами

Все запросы в службу технической поддержки Правообладателя направляет Администратор лицензий Клиента. Предпочтительно, чтобы работник Клиента, назначаемый Администратором лицензий, обладал необходимой технической квалификацией и имел соответствующий уровень административных прав в системах Клиента, чтобы вместе со специалистами службы технической поддержки Правообладателя работать над решением проблем.

Создание запроса

Запрос направляется одним из способов:

- Посредством электронного сообщения на e-mail: support@quantdm.com;
После подачи запроса вы получите подтверждение по электронной почте, в котором будет указан его уникальный номер.
Любая информация о проблеме будет полезна специалистам технической поддержки Правообладателя для решения проблемы Клиента.

Рекомендуем в запросе указывать следующую информацию:

- ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица;
- Подробное описание проблемы (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png);
- Пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (если применимо);
- Используемое Клиентом программное обеспечение и его версии:
операционная система, браузер, почтовый клиент и т.п.;

После получения службой технической поддержки запроса ему присваивается уникальный номер, который является его идентификатором на всем протяжении цикла обработки запроса.

Исправление ошибок (патчи)

Правообладатель безвозмездно предоставляет Клиенту в составе Базовой поддержки в соответствии с условиями лицензионного договора, Политики и этой Политики технической поддержки исправления ошибок (патчи) ПО.

Правообладатель предоставляет Клиенту исправления ошибок (патчи) ПО в порядке, определяемом жизненным циклом ПО (накопительные обновления), и(или) в зависимости от степени влияния

ошибок на бизнес-процессы Клиентов (хотфикс).

Правообладатель предоставляет Клиенту патч по запросу через адрес электронной почты support@quantdm.com. Настройка и установка патча на ПО Клиента осуществляется ресурсами Правообладателя (Партнера).

Для установки и настройки всегда будет доступна только последняя версия патча ПО, иные версии не поддерживаются и не будут предоставляться Клиентам после выхода очередной версии.

Правообладатель размещает всю актуальную информацию о патче (патч-ноут) на Портале в общем доступе для Клиентов.

Что не входит в Базовую поддержку:

- установка, настройка и действия по обновлению ПО. Пошаговое объяснение порядка установки и обновления ПО не предоставляется;
- создание скриптов по заказу Клиентов. Диагностика и устранение проблем с пользовательскими скриптами не производятся;
- поддержка работоспособности системы, созданной на базе ПО.

Специалисты технической поддержки помогут Вам провести диагностику и понять, вызвано ли появление проблемы программным или аппаратным обеспечением сторонних производителей. Если определить причину возникновения проблемы невозможно, специалисты технической поддержки могут помочь Вам сформулировать проблему и связаться с производителем для её решения или попросить Вас оставить заявку в службе поддержки стороннего производителя.

Иные положения

Опросы Клиентов

Периодически мы проводим опросы Клиентов, чтобы получить дополнительные отзывы о работе службы технической поддержки. После закрытия запроса Администратору лицензий, создавшему запрос, может быть отправлено сообщение с текстом опроса по электронной почте. Все ответы передаются руководству Правообладателя для последующей оценки и улучшения пользовательского опыта.

Жизненный цикл ПО

Уровень предоставляемой поддержки может зависеть от стадии жизненного цикла конкретной версии ПО. Актуальные версии получают полный спектр услуг технической поддержки, включая обновления/исправления. Поддержка более ранних версий ПО может быть ограничена Правообладателем в одностороннем порядке, если иное не предусмотрено лицензионным договором. Клиенты, использующие старые или неподдерживаемые версии ПО, могут ознакомиться со списком обновлений или исправлений и получить помощь по переходу на более новые версии на Портале.

Список обновляется после очередного релиза.

Обслуживание ПО

Мы стремимся не только быстро устранять возникающие проблемы, но и предотвращать их появление в будущем. Поэтому цикл разработки и выпуска ПО и релизов включает строжайший контроль качества. Перед официальным выпуском ПО проходит множество этапов тестирования: контроль качества, альфа-тестирование, бета-тестирование.

Иногда в сложном ПО, работающем в сложной среде, могут возникать проблемы. Исправления некоторых проблем часто включаются в следующую версию, а другие становятся частью модифицированной сборки текущей версии. Для решения наиболее серьезных проблем выпускаются исправления для конкретной версии ПО. Обратите внимание: доступ к исправлениям и обновлениям предоставляется только Клиентам с действующими контрактами поддержки. При необходимости мы сообщаем о выходе новых версий на Портале и по электронной почте.

Контакты

Адрес электронной почты: support@quantdm.com

Политика лицензирования QuAnt DM: https://quantdm.com/documents/licensing_policy.pdf.