

Политика технической поддержки компьютерной программы QuAnt DM («Политика технической поддержки»)

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://invento-labs.by/laboratorii/bigdata/quant-dm.html>) и(или) направляя уведомления иным способом/заключая дополнительные соглашения к лицензионным договорам при необходимости.

1. 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://invento-labs.by/assets/manuals/quantdm/quant_dm_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.

2. 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@sd.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.

3. 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, 9:00 – 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.

4. 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@sd.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@sd.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.

5. 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



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@sd.quantdm.com

Политика лицензирования QuAnt DM:

(https://invento-labs.by/assets/manuals/quantdm/quant_dm_licensing_policy.pdf).