

**Типы поддержки**

Консультации по телефону и электронной почте.

Удаленное решение проблем нашими специалистами.

Удаленное решение проблем и установка обновлений нашими специалистами.

Консультации по телефону и электронной почте.

Консультации персонального менеджера.

**\*для клиентов от 50-ти касс**

Круглосуточная поддержка	✓	✓	✓
Гарантированное восстановление работы системы (если остановились критичные бизнес-процессы)	только консультации	до 6 ч. (до 4 ч.)	до 4 ч. (до 2 ч.)
Вы получите консультацию (если остановились критичные бизнес-процессы)	до 8 ч. (до 4 ч.)	до 6 ч. (проблемы решаются нашими специалистами)	до 4 ч. (проблемы решаются нашими специалистами)
Система удаленного мониторинга	✗	✗	✓
Персональный сервис-менеджер	✗	✗	✓
Установка обновлений нашими силами	✗	✗	✓

**Срок регистрации заявок и время ответа на обращение**

Регистрация заявки	30 мин.	15 мин.	15 мин.
Консультация по SET	8 ч.	6 ч.	4 ч.
Консультация при обнаружении ошибки в SET	8 ч.	проблемы решаются нашими специалистами	проблемы решаются нашими специалистами

**Доступ к ресурсам SET**

Доступ к новым версиям и обновлениям SET	✗	✓	✓
Доступ к базе знаний SET	✓	✓	✓

**Время обработки заявок**

<b>Критичные бизнес-процессы</b>			
Устранение неисправности при остановке работы более 50% касс	консультация	4 ч.	2 ч.
Устранение неисправности при остановке транспорта	консультация	4 ч.	2 ч.
<b>Важные бизнес-процессы</b>			
Восстановление работы сервера Set Retail	консультация	4 ч.	3 ч.
Решение проблем при настройке нового сервера Set Retail	консультация	4 ч.	3 ч.
Мы удаленно запустим магазин, если ваши инженеры на объекте не справились с задачей	консультация	4 ч.	3 ч.
<b>Остальные бизнес-процессы</b>			
Устранение проблем в работе типовых операций на кассе	консультация	5 ч.	4 ч.
Устранение проблем с модулем лояльности	консультация	6 ч.	4 ч.
Устранение проблем с экспортом/импортом данных о товарах и ценах	консультация	6 ч.	4 ч.
Устранение расхождения на сервере SET и EPR	консультация	36 ч.	36 ч.

Если в ходе диагностики будет выявлена ошибка в работе SET, в течение 3 рабочих дней вы получите обходное решение, а также сроки исправления ошибки.

Какие проблемы мы не можем решить в установленные сроки и как мы действуем?

- проблемы связанные с работой оборудования, ОС, БД на котором работает ПО SET;
- проблемы, связанные с интеграцией;
- проблемы в каналах связи.

В подобных случаях мы помогаем путем предоставления консультаций о том как провести диагностику проблем и выработать решение.

Что делаем при обнаружении ошибок ПО?

- проводим диагностику ошибки на магазине клиента;
- “наигрываем” ошибку на тестовом стенде у нас в офисе;
- фиксируем ошибку и передаем ее в нашу разработку;
- информируем о сроках устранения.