

# ТАРИФ «СТАРТ»

для клиентов от 100 касс



Ваше обращение примут в любое время,  
24 часа в сутки семь дней в неделю



Вы получите консультацию  
в течение 8 часов



Если остановятся критичные  
бизнес-процессы, вы получите консультацию  
в течение 4 часов



Мы предоставим доступ  
к нашей базе знаний SET\*

*\*разделы: функциональность, настройки, сопровождение, Claim Desk*

## Описание пакета «СТАРТ»

1. Ваше обращение примут и зарегистрируют в течение 30 минут.
2. Ваши IT-специалисты получат консультацию по SET в течение 8 часов.
3. В ходе консультации мы проведем диагностику, зарегистрируем ошибку и в течение 3 рабочих дней предоставим обходное решение, а вы узнаете сроки исправления найденной ошибки.
4. Вы получите доступ к следующим разделам базы знаний:
  - Запуски
  - Функциональность
  - Сопровождение
  - Доступ в Claim Desk
5. При остановке критичных бизнес-процессов ваши IT-специалисты получат консультацию в течение 4 часов.

Критичные бизнес-процессы:

- остановка более 50% касс магазина;
- остановка загрузки товаров и цен.

б. Ваши инженеры гарантированно получают консультацию в течение 8 часов при следующих проблемах:

- вышел из строя сервер SET;
  - возникли проблемы при настройке нового сервера;
  - инженеры не могут запустить магазин, находясь на объекте.
- 

### **Какие задачи мы решаем этим пакетом?**

Оказываем консультации по следующим вопросам:

- функционал и настройки SET;
- импорт и экспорт данных;
- работа модуля лояльности;
- работа пользовательского интерфейса.

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

- проблемы связанные с работой оборудования, ОС, БД с которыми работает ПО SET;
- проблемы модуля стыковки с ERP;
- проблемы в каналах связи.

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

### **Что делаем при обнаружении ошибок ПО?**

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

### **Как вы можете с нами связаться?**

- принимаем заявки на сайте [www.crystals.ru/support](http://www.crystals.ru/support);
- принимаем заявки по телефону 8 (800) 333-22-51;
- оказываем консультации по телефону или электронной почте [sd@crystals.ru](mailto:sd@crystals.ru).