

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «АП и Ко»

01.03.2022



А.А.Ковалёв

М.П.

Регламент сервисного обслуживания

Перечень принятых сокращений:

СО – сервисное обслуживание
ТО – техническое обслуживание
ТР – технические работы
ТС – технические средства
ПО – программное обеспечение

В целях обеспечения бесперебойности работы программных и технических средств ООО «АП и Ко» (далее по тексту «Исполнитель») производит:

Наименование работ, мероприятий	Периодичность
настройка и поддержание в работоспособном состоянии программного обеспечения с использованием средств удалённого администрирования	по обращению
настройка, наладка ТС	при установке и пуско-наладке, комплекса
поддержание в работоспособном состоянии ТС	по обращению, в рамках ТР
консультирование по вопросам эксплуатации ПО	по обращению
обновление ПО до актуальной версии	по мере появления новых версий клиентского ПО
приведение ПО в соответствие с действующим законодательством	по необходимости

Мы постоянно совершенствуем методы своей работы и расширяем перечень регламентных мероприятий по СО

В случаях, когда проблему не удаётся решить средствами удалённого администрирования, ТО и ТР выполняются по месту нахождения «Заказчика». Для чего специалисты «Исполнителя» прибывают к месту вызова в согласованные с «Заказчиком» сроки.

ТР производятся в течении суток с момента прибытия к «Заказчику». В случае отсутствия у «Исполнителя» необходимых для ремонта запасных частей или подменного фонда, ремонт производится в согласованные с «Заказчиком» сроки.

Дополнительно «Исполнитель» информирует «Заказчика» о необходимости проведения ремонтов, замены узлов, блоков, деталей.

«Заказчику» необходимо принять следующие меры:

- обеспечить условия эксплуатации техники и (или) программного обеспечения в соответствии с требованиями производителя (температура воздуха, влажность, качество электроснабжения, защиту техники от бытовых насекомых, грызунов и т.п.);
- обеспечить подготовку персонала для работы с ТС и ПО находящимся на ТО.
- обеспечить доступ специалиста «Исполнителя» для проведения работ по ТО к технике (оборудованию с установленным ПО);
- своевременно оплачивать работы по ТО и ТР.

ВНИМАНИЕ!

Организована работа единого для всех городов Республики Беларусь телефона службы технической поддержки.

+375 17 5560001

С понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00 для получения консультации либо иной технической помощи необходимо позвонить по указанному номеру. Сообщите диспетчеру Ф.И.О. и должность обратившегося лица, назовите наименование своей организации, причину обращения и номер контактного телефона. По Вашему обращению в кратчайшие сроки будут приняты все необходимые меры реагирования.

Дополнительная оплата сверх действующих тарифов Вашего оператора связи за обращение в службу технической поддержки по указанному телефону не взимается.