**Типовой регламент технической поддержки ПО**

**“DMP Управление хранилищем”**

1. **Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках договорных обязательств.

Приоритеты заявок:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Приоритет*** | ***Описание*** | ***Время ответа*** |
| Поддержка программного обеспечения осуществляется на русском языке в режиме 8\*5 | | |
| Критический | Остановка или полная потеря работоспособности продуктивной системы, недоступность основных функций | 2 часа |
| Высокий | Система сохраняет работоспособность в ограниченном объеме, частичная недоступность основных функций системы | 3 часа |
| Средний | Существенное ограничение функций использования Системы, но существует оперативная возможность обхода проблемы, или  присутствуют существенные недостатки в качестве  функционирования Системы | 8 часов |
| Низкий | Нарушение работоспособности  Системы не происходит, при этом присутствует  недостатки в качестве функционирования Системы | 24 часа |

1. **Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- Электронная почта support@decosystems.ru

- Выделенная группа для конкретного заказчика в выбранном мессенджере