

## **Эксплуатация и поддержка**

Эксплуатация оборудования осуществляется конечным пользователем.

В случае обнаружения неисправности или возникновения проблем в процессе использования, пользователь обращается в службу технической поддержки производителя оборудования.

Услуга технической поддержки пользователей предоставляется бесплатно на весь гарантийный срок и осуществляется в формате консультирования пользователей ПО.

В объем технической поддержки входит:

- консультирование по вопросам настройки и использования ПО;
- диагностика и фиксация возникших ошибок ПО для последующего исправления в случае подтверждения ошибки;
- рассмотрение и регистрация предложений по развитию или модификации функций, выполняемых ПО, которые могут быть учтены и реализованы в новой версии ПО;
- предоставление документации на программное обеспечение.

Работа с обращениями пользователей осуществляется:

- посредством удаленного доступа к изделию. В случае невозможности, к пользователю выезжает инженер технической поддержки.
- посредством выдачи рекомендаций и технических консультаций по телефону и/или электронной почте;
- в форме предоставления обновлений ПО.

Услуга технической поддержки осуществляется круглосуточно.

Обращение в отдел технической поддержки производится любым из нижеперечисленных способов:

- связаться по телефону: (83147) 6-38-58 (с 8:00 до 16:50 понедельник – пятница, суббота, воскресенье – выходные дни);
- связаться по электронной почте: [rikor.com/support](http://rikor.com/support)

Разработчик гарантирует правильную работу программного обеспечения при соблюдении пользователем необходимых системных требований, требований к пользователю, установленных документацией на программное обеспечение.

Техническое сопровождение программного обеспечения включает консультирование пользователей по настройке и администрированию, фиксацию критических ошибок и проблем с последующей передачей полных данных ответственному сотруднику отдела разработки.

## **Устранение неисправностей**

Разработчик гарантирует правильную работу программного обеспечения при соблюдении пользователем необходимых требований к пользователю, установленных документацией на ПО, а также гарантирует устранение причин аварийных ситуаций.

При возникновении аварийной ситуации необходимо обратиться в отдел технической поддержки следующими способами:

- связаться по телефону: (83147) 6-38-58 (с 8:00 до 16:50 понедельник – пятница, суббота, воскресенье – выходные дни);
- связаться по электронной почте: rikor.com/support

Каждый поступивший запрос от пользователя регистрируется в журнале.

Для более эффективной организации обработки запроса, при обращении в отдел технической поддержки, необходимо в тексте обращения указать контактный телефон, а также подробно описать возникшую ситуацию (в т.ч. по возможности прикрепить скриншоты экрана).

Устранение аварийных ситуаций, выявленных в ходе эксплуатации ПО происходит путем **обновления** программного обеспечения для всех пользователей ПО, либо выполнением пользователем инструкций, полученных от технической поддержки.