

تاریخ

شماره

پیوست



امین سیستم آراز

ارائه نرم افزارهای حسابداری، انبارداری، فروش، حقوق و دستمزد، پرسنلی و حضور و غیاب، اموال و خزانه داری

انواع قراردادهای پشتیبانی

با توجه به ضرورت ارائه پشتیبانی بهینه نرم افزارهای مالی پس از نصب و راه اندازی و به منظور ایجاد گزینه ها و مقیاس های متفاوت ، شرکت امین سیستم آراز طرح های مختلف پشتیبانی را براساس نیازها و رعایت احترام به سلايق مشتریان خود طراحی و به شرح ذیل اعلام می دارد.

۱- **خدمات پشتیبانی طلایی** : برخی از مشتریان خواستار نوعی از پشتیبانی نرم افزار می باشند که از بیشترین گستردگی خدمات و سرعت در پاسخگویی برخوردار باشند. مهمترین ویژگی این طرح اینست که کلیه موارد خدمات پشتیبانی را تحت پوشش قرار می دهد.

۲- **خدمات پشتیبانی نقره ای** : برای آن دسته از مشتریان که خواهان خدمات پشتیبانی با پوشش کمتری می باشند ارائه می شود. این طرح خدمات تلفنی و اینترنتی تا سقف ۱۸ ساعت در سال را شامل می شود و در صورت نیاز به خدمات بیشتر ، هزینه آن جداگانه محاسبه خواهد شد.

۳- **خدمات پشتیبانی برنزی** : برخی از مشتریان به دلیل حجم پائین فعالیت و استفاده از بخش های کمتری از امکانات مجموعه نرم افزارهای امین ، این طرح را انتخاب می نمایند. این طرح خدمات تلفنی و اینترنتی تا سقف ۱۲ ساعت در سال را شامل می شود و پس از اتمام این مدت ، هزینه جداگانه محاسبه خواهد شد. استفاد از این طرح برای شرکتهای دارای یک نرم افزار تک کاربره امکان پذیر می باشد.

			طرح های پشتیبانی
طلایی	نقره ای	برنزی	
✓	✓	✓	نصب مجدد نرم افزار غیر حضوری
✓	یک مورد	✗	نصب مجدد نرم افزار حضوری
✓	یک مورد	✗	آموزش مجدد نرم افزار غیر حضوری
✓	✗	✗	آموزش مجدد نرم افزار حضوری
✓	یک مورد	✗	راه اندازی مجدد نرم افزار غیر حضوری
✓	✗	✗	راه اندازی مجدد نرم افزار حضوری
✓	✓	✓	ارائه نسخه جدید نرم افزار
✓	✓	✓	رفع اشکالات به صورت تلفنی
✓	✓	✓	رفع اشکالات به صورت اینترنتی
✓	یک مورد	✗	اعزام کارشناس به محل مشتری
✓	✗	✗	طراحی گزارشات ویژه و پویا
۲۴ ساعت	۴۸ ساعت	در اولین زمان ممکن	زمان تقریبی رفع اشکال بعد از نصب و راه اندازی

میدان ونک - خیابان ملاصدرا - خیابان شیرازشمالی - خیابان ونک - بن بست مریم - شماره ۵۲ - واحد ۳

تلفن : ۸۸۶۰۹۰۸۳ - ۸۸۶۰۹۰۸۴ - ۸۸۰۵۳۳۹۹ - ۸۸۰۴۴۴۶۳ تلفکس : ۸۸۶۰۹۰۸۲