

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 سلیق 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.

 طلایی	 نقره ای	طرح های پشتیبانی
✓	✓	نصب مجدد نرم افزار غیرحضوری
✓	یک مورد	نصب مجدد نرم افزار حضوری
✓	یک مورد	آموزش مجدد نرم افزار غیرحضوری
✓	✗	آموزش مجدد نرم افزار حضوری
✓	یک مورد	راه اندازی مجدد نرم افزار غیرحضوری
✓	✗	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	زمان تقریبی رفع اشکال بعد از نصب و راه اندازی