

SimpliSys **Care**

dla

Obsługi i Wsparcia Klienta

Opis Poziomu Obsługi

Zawartość

- Wprowadzenie
- Usługi Wsparcia Technicznego Simplisys
- Kontakt ze Wsparciem Technicznym SimpliSys
- Priorytety Zgłoszeń i Czas Rozwiązania
- Poziomy Obsługi Simplisys

Simplisys Poland

Curie-Skłodowskiej 4/14

32-050 Skawina

NIP: 944-188-48-08

Regon: 120769644

Tel: +48 12 353 27 51
Email: helpdesk@simplisys.pl
Website: www.simplisys.pl

Wprowadzenie

Dokument ten przedstawia procedury Obsługi i Wsparcia Klienta, które odnoszą się do:

- Oprogramowania dostarczonego przez SimpliSys
- Oprogramowania zainstalowanego przez SimpliSys
- Modułów, modyfikacji oprogramowania oraz skryptów dostarczonych przez SimpliSys

Usługi Wsparcia Technicznego Simplisys

Obsługa i Wsparcie Klienta dostarczane przez SimpliSys przeznaczone jest dla klientów, którzy zakupili licencję na produkt od SimpliSys oraz posiadają aktualną umowę na Obsługę i Wsparcie Techniczne. SimpliSys zapewnia klientom kompleksowe usługi wsparcia technicznego najwyższej jakości na oferowane produkty, aby klient mógł korzystać z zakupionego oprogramowania zgodnie z oczekiwaniami i założeniami.

Kontakt ze Wsparciem Technicznym SimpliSys

Klient wymagający pomocy ze strony Wsparcia Technicznego SimpliSys powinien skontaktować się z nami na jeden z poniższych sposobów:

Poprzez Email: helpdesk@simplisys.pl

Drogą pocztową: SimpliSys Poland
Wsparcie Techniczne
Curie-Skłodowskiej 4/14
32-050 Skawina
Polska

Telefonicznie: +48 12 353 27 51

Wsparcie Techniczne SimpliSys jest dostępne w standardowych godzinach pracy poniedziałek-piątek 9:00 – 17:00, za wyjątkiem dni uznanych za wolne od pracy. Dodatkowo możliwe jest ustalenie indywidualnie dla klienta okresów/godzin/dni w których SimpliSys będzie zapewniał obsługę i wsparcie techniczne – szczegóły poniżej.

Priorytety Zgłoszeń i Czas Rozwiązania

Wraz z definicją usterki w oprogramowaniu klienci powinni opisać wpływ problemu na funkcjonowanie organizacji. Na tej podstawie SimpliSys ustali priorytet zgłoszenia i wyznaczy przypuszczalny termin rozwiązania. Po zalogowaniu incydentu SimpliSys użyje wszystkich umiejętności i wystarczająco nakładu pracy aby dotrzymać terminu realizacji zgłoszenia. Lista priorytetów i terminów rozwiązania znajduje się w tabeli poniżej.

Priorytet Klienta	Odpowiedź	Rozwiązanie	Kontakt / Akcja
1-Bardzo Wysoki Produkt nie może być używany. Procedury biznesowe klienta podlegają ryzyku. Krytyczna funkcja nieaktywna.	2 godziny	8 godzin	SIMPLISYS CARE Helpdesk Pierwszy kontakt telefoniczny/Email. Stałe monitorowanie usterki. Gwarancja pozytywnej odpowiedzi.
2-Wysoki Jeden z modułów oprogramowania nie działa. Brak dostępu do aplikacji/danych. Usługi klienta oparte o system zagrożone.	4 godziny	36 godzin	SIMPLISYS CARE Helpdesk Pierwszy kontakt telefoniczny/Email. Monitorowanie usterki – 2 razy dziennie. Gwarancja pozytywnej odpowiedzi.
3-Normalny - domyślny Aplikacja/moduł nie działa poprawnie. Zastosowano rozwiązanie tymczasowe problemu.	5 dni	10 dni.	SIMPLISYS CARE Helpdesk Codziennie monitorowanie usterki Potwierdzenie rozwiązania telefonicznie/Email.
4-Niski Aplikacja nie działa zgodnie z dokumentacją, ale nie jest to problem krytyczny.	20 dni	30 dni	SIMPLISYS CARE Helpdesk Tygodniowe monitorowanie usterki. Potwierdzenie rozwiązania telefonicznie/Email.
5-Podstawowy Problemy niskiej wagi np. błędy w dokumentacji, sugestie klienta dotyczące interfejsu ect.	30 dni	40 dni.	SIMPLISYS CARE Helpdesk Tygodniowe monitorowanie usterki. Potwierdzenie rozwiązania telefonicznie/Email.

Poziomy Obsługa Simplisys

SimpliSys dostarcza obsługę i wsparcie klienta wg tabeli poniżej. Obsługa standardowa jest wliczona w cenę licencji oprogramowania, pozostałe opcje wyceniane są indywidualnie dla klienta.

‘Obsługa standardowa’ [5 x 8 godzin]	Od 09:00 do 17:00 Poniedziałek - Piątek	Z wyłączeniem dni świątecznych
‘Obsługa rozszerzona’- [5 x 14 godzin]	Od 08:00 do 22:00 Poniedziałek - Piątek	Z wyłączeniem dni świątecznych
‘Obsługa VIP’ [7 x 8 godzin]	Od 09:00 do 17:00 7 dni w tygodniu, święta	
‘Obsługa na życzenie’	7 x 24, do ustalenia	Cena do ustalenia