

There are no translations available.

Wykorzystywany w firmie system informatyczny wymaga bieżącej konserwacji, a także okresowych czynności serwisowych. Jako autor systemu plan9000 znamy wszystkie aspekty jego funkcjonowania w firmach, wiemy, gdzie mogą tkwić źródła problemów i jak je eliminować. W celu zapewnienia naszym klientom maksymalnego komfortu pracy z wdrażanym przez nas systemem świadczymy usługi opieki autorskiej.

Obejmuje ona:

- Udostępnianie przez 4TECH poprawionych wersji programów, w których działaniu użytkownicy wykryją działanie niezgodne z dokumentacją.
- "Hot line" – możliwość korzystania z konsultacji, udzielanych telefonicznie lub drogą mailową, służących:
  - wyjaśnianiu wątpliwości związanych z działaniem programu,
  - pomocy w przypadku trudności w wykonywaniu prostych prac operatorskich,
  - pomocy przy administrowaniu programem,
  - umożliwieniu zabezpieczenia systemu w przypadku awarii sprzętu lub oprogramowania,
- pomocy w diagnostyce problemów związanych z działaniem programu.
  
- "Serwis zdalny" – możliwość korzystania ze zdalnego dostępu do instalacji programu u klienta w celu:
  - pomocy użytkownikowi w obsłudze programu,
  - wykonywania drobnych prac z zakresu konfiguracji programu i jego instalacji,
  - diagnostyki problemów związanych z działaniem programu
  - naprawy błędu bezpośrednio po ustaleniu przyczyn i wykonaniu korekty programu.
  
- Gotowość 4TECH do:
  - realizacji szkoleń w siedzibie 4TECH lub klienta, w zakresie użytkowania programu,
  - udzielania konsultacji merytorycznych dotyczących zagadnień objętych programem po uprzednim pisemnym zgłoszeniu problemu,
  - usuwania skutków awarii innych niż błędy programu,
  - realizacji prac modernizacyjnych programu.
  
- Prawo do otrzymywania nowych wersji (upgrade) programu.

Użytkownicy systemu w ramach serwisu mają możliwość korzystania ze wsparcia oferowanego przez 4TECH w zakresie bieżącej obsługi systemu oraz diagnostyki i rozwiązywania problemów związanych w użytkowaniem systemu.

W razie potrzeby Klient może zwrócić się do 4TECH z wnioskiem o wykonanie prac dodatkowych np.:

- przeprowadzenie dodatkowych szkoleń,
- usunięcie skutków awarii innych niż wywołane błędnym działaniem programu,
- realizację prac modernizacyjnych lub rozszerzających funkcjonalność programu o obsługę specyficznych potrzeb klienta.

Umowa serwisowa gwarantuje Klientowi ustalone, preferencyjne stawki za wykonywanie prac dodatkowych.