

ПРАВИЛА ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ELIZAROV AUTHORIZEDLEARNING PLATFORM

Последнее обновление - 13.04.2025

Введение

Правила поддержки Программного Обеспечения (далее – «ПО») «ELIZAROV AUTHORIZEDLEARNING PLATFORM» (далее – «Правила») описывают техническую поддержку (далее – «Поддержка»), которую «ELIZAROV AUTHORIZEDLEARNING PLATFORM» предоставляет своим Пользователям. «ELIZAROV AUTHORIZEDLEARNING PLATFORM» оставляет за собой право вносить поправки в настоящие Правила, публикуя обновленные версии по адресу: <https://e-alp.ru/gl/doc/support.pdf>.

Как получить поддержку

Для получения поддержки вы можете воспользоваться встроенным функционалом системы "Поддержка" или "Помощь". Также, вы можете обратиться к нам по электронной почте: info@e-alp.ru или через форму обратной связи, доступную по адресу: <https://e-alp.ru/contact>.

Как получить поддержку

Для получения поддержки вы можете воспользоваться встроенным функционалом системы "Поддержка" или "Помощь". Также, вы можете обратиться к нам по электронной почте: info@e-alp.ru или через форму обратной связи, доступную по адресу: <https://e-alp.ru/contact>.

При создании обращения Пользователю следует максимально подробно описывать свой вопрос и руководствоваться принципом «одна проблема — одно обращение». Если у вас несколько проблем, создайте отдельное обращение для каждой из них.

Также, перед созданием обращения в Поддержку убедитесь, что ваша лицензия активна. В случае отсутствия лицензии или ее завершения, поддержка может быть ограничена.

Стандартная поддержка и в онлайн-чате

Для Сотрудники технической поддержки Платформы прилагают все усилия для предоставления качественной Поддержки в разумные сроки, в зависимости от причины обращения. Обязательства по фиксированному времени ответа могут предоставляться только в рамках оказания платных дополнительных услуг по договору. Некоторые тарифы включают премиальную поддержку, которая является приоритетной.

Поддержка включает в себя:

- Обработку обращений, связанных с неправильной работой ПО и обновлением баз данных.
- Помощь при восстановлении информации о потерянной или поврежденной (если возможно).
- Консультации по вопросам, где найти информацию о ПО (например, руководства и учебные материалы), как пользоваться онлайн-сервисами.
- Настройку и проверку работоспособности ПО силами специалистов технической поддержки.

Стандартная Поддержка не включает в себя:

- Разработку новой функциональности ПО по запросу Пользователя.
- Улучшение производительности и конфигурирование устройств Пользователя или серверов Платформы.
- Выездную поддержку и сеансы удаленной поддержки.
- Сопровождение Пользователя по телефону или онлайн во время сбора данных для анализа и применения рекомендаций.
- Консультирование по работе сторонних приложений и операционных систем.
- Анализ и предоставление официального заключения причин возникновения технической ошибки.
- Анализ и выяснение причин инцидентов.

Платформа не оказывает поддержку, если:

- Аппаратное или платформенное программное обеспечение не соответствует минимальным системным требованиям ПО.
- Перебои в работе ПО вызваны проблемами с аппаратным обеспечением.
- Пользователь не может или отказывается предоставить информацию, запрашиваемую специалистами технической поддержки, необходимую для воспроизведения, изучения и устранения проблемы.
- Проблема возникла из-за некорректного использования либо игнорирования указаний специалистов технической поддержки или документации.

Поддержка в онлайн-чате: Владельцам лицензий доступна поддержка в онлайн-чате. В случае отсутствия лицензии поддержка осуществляется через электронную почту и/или с использованием соответствующей формы на сайте.

Время работы Поддержки в онлайн-чате: Пн – Пт, 10:00 – 17:00 (UTC+3), кроме праздничных дней в Российской Федерации. Скорость ответа и решения зависит от сложности и загруженности.

Тематики, по которым пользователи могут получить поддержку в онлайн-чате:

- Проблемы с авторизацией и регистрацией, входом, сбросом пароля и пр.
- Ошибки в работе портала, в том числе неизвестные ошибки.
- Вопросы о возможностях или функциях портала, которые не описаны в документации.
- Вопросы по лицензированию.
- Общие вопросы и консультации.

Обработка технических обращений:

Технические обращения, связанные с работой Платформы, желательно отправлять через портал.

Интеграция ПО со сторонним программным обеспечением:

Интеграция возможна при наличии дополнительного договора.

Обучение работе с ПО:

Обучение возможно при наличии дополнительного договора.

Платные услуги:

Некоторые работы, не входящие в стандартную поддержку, могут предлагаться как отдельные платные услуги по индивидуальному договору.

Гарантия предоставления технической поддержки

Платформа гарантирует предоставление технической поддержки для ПО в соответствии с лицензионным соглашением («Соглашение») и настоящими Правилами.

Специалисты технической поддержки могут попросить Пользователя выполнить дополнительные действия, такие как запуск утилит (программных инструментов), перезагрузку системы или установку компонентов, если это необходимо для решения проблемы, заявленной в обращении.

После обработки обращения Платформа вправе периодически запрашивать отзыв о качестве обслуживания у Пользователя.

Обязанности Пользователя при обращении в техническую поддержку

В ходе общения со специалистами технической поддержки Пользователь должен предоставлять своевременные ответы, сведения о лицензии и любую обоснованно необходимую информацию для корректной обработки обращения.