127422, Россия, г. Москва, ул. Тимирязевская д.1, стр. 2
Тел.: +7 (495) 748-04-74
Web: https://www.lotsia.com

# Описание услуги «Техподдержка PLUS»

Услуга предназначена для пользователей, не располагающих достаточными кадровыми ресурсами для сопровождения, настройки и развития Lotsia PDM PLUS.

Услуга предоставляется на основании заявок Заказчика в пределах объема и сроков, предусмотренных выбранным и предварительно оплаченным пакетом. Изменение условий оказания услуги возможно по взаимному соглашению сторон.

Для оказания услуги может потребоваться воспроизведение всей или части структуры данных из базы данных Заказчика на стенде Исполнителя. Для этого до начала подачи заявок Заказчик передает пакет репликации с оговоренным объемом структуры данных и примером данных, необходимых для оказания услуги или копию базы данных, не содержащую конфиденциальной информации. Если у Заказчика отсутствует лицензия на модуль репликации, Исполнитель предоставляет временную лицензию на срок действия договора.

Услуга «Техподдержка PLUS» оказывается исключительно в рамках оригинальной структуры таблиц и хранимых процедур базы данных Lotsia PDM PLUS. Модифицированные элементы структуры базы данных в ходе оказания услуги затрагиваться не могут.

Услуга оказывается с использованием встроенного функционала Lotsia PDM PLUS, может предполагать использование скриптов на языке VBScript без обращения (или с обращением в оговоренном объеме) к внешним объектам.

Исполнитель использует базу данных с воспроизведенной структурой данных Заказчика исключительно для выполнения заявок в рамках оказания данной услуги, не изучает настройку Заказчика в полном объеме и не несет ответственность за последствия оказания услуги из-за неявных зависимостей данных или недостаточной производительности программно-аппаратных средств Заказчика.

Услуга оказывается по заявкам, направленным с корпоративной электронной почты клиента, после предоставления всей запрошенной информации. Ответ также предоставляется по электронной почте.

## *Заявки классифицируются Исполнителем и могут быть следующих типов:*

1. **Консультация.** Используется при разработке и поддержке собственными силами и недостатке опыта как практической работы с Lotsia PDM PLUS, так и решения прикладных задач. В рамках заявки оказываются консультации по использованию базового функционала Lotsia PDM PLUS (отчеты, формы, действия, функции редактора действий и выражений, шаблоны работ, элементы структуры данных, настройки профилей пользователей и т.д.) для решения прикладных задач. Выполнение заявки может включать:

127422, Россия, г. Москва, ул. Тимирязевская д.1, стр. 2
Тел.: +7 (495) 748-04-74
Web: https://www.lotsia.com

- указание на раздел встроенной справки, содержащий информацию по использованию указанного в заявке функционала;
- пояснение по использованию указанного в заявке функционала;
- выдача рекомендаций по использованию того или иного функционала для решения задачи, подробно описанной в заявке. Возможно предоставление примеров решения аналогичной задачи, при их наличии или абстрактных примеров вызовов отдельных функций;
- пояснение по структуре указанных в заявке таблиц базы данных.

Разработка рабочего функционала в рамках заявок данного типа не производится. Заявки на консультацию, содержащие запрос на разработку рабочего функционала, переклассифицируются Исполнителем в заявки типа «Разработка». Срок оказания услуги – до 16 рабочих часов после подтверждения принятия заявки в работу. Результатом исполнения заявки является ответ по электронной почте. Принятие заявки в работу и ответ могут быть единым событием. Возможно оказание услуги с использованием оговоренных средств удаленного доступа с подтверждением по электронной почте. Количество заявок – не более 20 в месяц. Неиспользованный лимит заявок не суммируется. Запросы, связанные с продуктами сторонних производителей могут не приниматься или рассматриваться более продолжительное время. Одновременно в работе может быть не более двух заявок.

2. **Диагностика.** Используется при разработке и поддержке собственными силами и недостатке опыта практической работы с Lotsia PDM PLUS. В рамках заявки оказывается помощь в локализации места возникновения сообщения об ошибке в функционале, разработанном собственными силами. Исполнитель вправе отказаться от диагностики ошибок, возникающих при выполнении скриптов и SQL-запросов сторонних разработчиков. Количество заявок не ограничено по функционалу, разработанному Исполнителем, и не более 15 в месяц в прочих случаях. Если в рамках исполнения заявки Исполнителю необходимо, но не удается воспроизвести ошибку на своем стенде, он вправе запросить удаленный доступ к стенду Заказчика, а Заказчик либо предоставляет такой доступ, либо Исполнитель аннулирует заявку без зачета в лимите заявок. Неиспользованный лимит заявок не суммируется. Стандартный срок оказания услуги – до 16 рабочих часов после подтверждения принятия заявки в работу. В зависимости от сложности заявки, может быть увеличен срок оказания услуги или заявка разделена на несколько с учетом лимита. Результатом выполнения заявки является ответ по электронной почте, содержащий рекомендации по устранению ошибки. Принятие заявки в

127422, Россия, г. Москва, ул. Тимирязевская д.1, стр. 2
Тел.: +7 (495) 748-04-74
Web: https://www.lotsia.com

работу и ответ могут быть единым событием. Возможно оказание услуги с использованием оговоренных средств удаленного доступа с подтверждением по электронной почте. Запросы, связанные с продуктами сторонних производителей могут не приниматься или рассматриваться более продолжительное время. Одновременно в работе может быть не более двух заявок.

3. **Разработка.** Используется при необходимости привлечения дополнительных ресурсов для реализации прикладного функционала в Lotsia PDM PLUS. К заявке прикладывается задание в свободной форме, которое подлежит согласованию. В рамках заявки в настройке Lotsia PDM PLUS выполняется разработка нового или доработка существующего функционала. Исполнитель вправе отказаться от исполнения заявки, если требуется доработка скриптов и SQL-запросов сторонних разработчиков или из-за невозможности согласования объема работ. Срок и объем оказания услуги оговаривается в каждом конкретном случае с учетом влияния на качество результата и срока действия договорных отношений. Одновременно в работе может быть не более одной заявки. Выполнение заявки может включать:
    - модификацию структуры данных (атрибуты, типы объектов, типы связей);
    - разработку и корректировку действий над объектами;
    - разработку и корректировку шаблонов копирования проектов;
    - разработку и корректировку настроек пакетного экспорта документов проекта;
    - разработку и корректировку форм объектов;
    - разработку и корректировку отчетов;
    - настройку шаблонов экспорта отчетов;
    - разработку и корректировку шаблонов работ;
    - настройку профилей пользователей;
    - прочие согласованные разработки согласно заданию.

Результатом оказания услуги является пакет репликации, направленный по электронной почте. Оценка разработок выполняется ответственными сотрудниками Заказчика в тестовом контуре. Они же несут ответственность за результат переноса разработок в продуктивный контур. При возникновении замечаний в срок до 5 рабочих дней после передачи пакета репликации, их устранение выполняется в рамках исходной заявки. В случае возникновения замечаний по истечении указанного срока, оформляется новая заявка.

Заявки фиксируются Исполнителем в электронном журнале с указанием времени поступления заявки, регистрационного номера, типа заявки, краткого содержания и времени закрытия заявки (направления ответа).

127422, Россия, г. Москва, ул. Тимирязевская д.1, стр. 2
Тел.: +7 (495) 748-04-74

Web: https://www.lotsia.com

Исполнитель вправе потребовать разбить заявку на несколько, если она носит комплексный характер и отказаться от исполнения заявки при невозможности ее однозначной классификации.

**Стоимость услуги «Техподдержка PLUS» составляет от 75 000 рублей, в зависимости от выбранного пакета. Полный прайс-лист доступен по запросу.**