

Регламент оказания услуги «Профессиональные сервисы»
ООО «Монк Диджитал Лаб»

1. Порядок оказания услуг «Профессиональные сервисы»

1.1. Общие положения

Профессиональные сервисы — это услуги и/или работы, превышающие установленные сервисным договором рамки предоставления услуг технической поддержки и рассчитываемые по затраченному рабочему времени (Time&Material).

- Услуги оказываются технической командой компании ООО «Монк Диджитал Лаб» на русском языке.
- Сроки реагирования на сервисный запрос аналогичны срокам, указанным в действующем для клиента пакете консультационной поддержки.
- Дата начала и график выполнения заявки зависит от текущей загрузки специалистов. В случае необходимости, клиент может воспользоваться услугой бронирования.
- Расчет оказания профессиональных сервисов ведется в часах рабочего времени. Минимальным временным интервалом заказа является 1 рабочий час.
- Профессиональные сервисы оказываются по московскому времени с 09:00 до 18:00. Выходные и праздничные согласно производственному календарю РФ, вне зависимости от приобретенного пакета поддержки. В случае необходимости проведения работ в отличное от указанного времени, применяется коэффициент сверхурочной работы (x2).
- Клиенту может быть отказано в выполнении сервисного запроса.

1.2. Состав услуг

Услуги, оказываемые в рамках профессиональных сервисов:

- Проектирование Системы и разработка проектной документации;
- Внедрение, установка, настройка и адаптация Системы;
- Пуско-наладочные работы, проведение опытной эксплуатации, приемочных испытаний;
- Работы по обслуживанию Системы (обновление программного комплекса, настройка резервного копирования, проведение нагрузочного тестирования, диагностика и устранение неисправностей, настройка мониторинга);
- Аналитическое сопровождение и исследования;
- Вендорский надзор и участие в сертификации;
- Консультации по нетиповой конфигурации и онлайн-встречи с профильными специалистами вендора.

1.3. Порядок оформления услуги

- Заказ профессиональных сервисов происходит через обращение на портале поддержки в разделе «Сервисный запрос» или через письмо по электронной почте (support@monq.ru).
- После получения заявки специалист поддержки информирует клиента о возможности выполнить сервисный запрос, требуемом количестве рабочего времени для его выполнения и дате начала работы, а также в случае необходимости указывает дополнительные условия.
 - В случае недостаточной детализации заявки сотрудник поддержки может предложить клиенту оформить дополнительную заявку по сбору требований и онлайн-встречи с профильными специалистами.
 - Для минимизации ошибок в оценке времени рекомендуется разбивать задачу на несколько подзадач и оформлять по каждой отдельную заявку (сервисный запрос).
- После подтверждения ККЛ, указанной в ответе на заявку информации (сроки, часы, дополнительные условия), заявка передается на исполнение.
- О результатах выполнения заявки клиент оповещается через комментарии общения на портале поддержки, а также через электронную почту.

- В случае изменения условий и требований, указанных в заявке, клиенту могут быть отправлены скорректированные сроки и трудозатраты или отказано в исполнении заявки, при этом уже затраченное время сотрудниками подлежит оплате вне зависимости от полученного результата.

1.4. Бронирование профессиональных сервисов

Услуга бронирования предназначена для планирования работ и обеспечения уверенности клиента в сроках оказания профессиональных сервисов.

- Услугой бронирования может воспользоваться любой клиент с действующим сертификатом профессионального сервиса.
- Услуга бронирования бесплатна.
- Бронирование осуществляется на любой последующий календарный месяц, но не позднее срока окончания сертификата профессионального сервиса. Прием заявок на бронирование в календарном месяце закрывается за 5 календарных дней до его начала или по достижению полной загруженности необходимых специалистов.
- В случае неиспользования клиентом забронированного времени, забронированные часы подлежат полной оплате (списания с сертификата).
- Возможно изменение/снятие брони. Заявка на изменение/отмену брони должна быть подана не позднее, чем за 5 календарных дней до начала месяца, в котором были забронированы работы.