

Описание сопровождения

В услуги технической поддержки программы для ЭВМ «СУБД FTData» входит обработка обращений по критичным запросам и некритичным запросам.

Под критичными запросами подразумевается запросы в отношении ситуаций, при которых функционирование СУБД FTData полностью остановлено или существенно нарушен, что делает продолжение штатной работы СУБД FTData невозможным. Критерием является минимум одно событие из ниже перечисленных:

- Происходит аварийное заверение работы СУБД FTData, которое повторяется и после перезагрузки
- Наблюдается сбой в функциональных возможностях СУБД FTData, который приводит к потере данных и не существует подходящего альтернативного решения, которое пользователь может оперативно внедрить при консультационной поддержки.

Под некритичными запросами подразумеваются запросы в отношении ситуаций, при которых пользователь не может в полной мере воспользоваться существенной частью, характеристикой или возможностью СУБД FTData, однако текущие процессы работают штатно.

С доступным объемом услуг сопровождения и временные рамки оказания можно ознакомиться в Регламенте оказания услуг.

В качестве инструмента отправки и регистрация заявок используется система регистрации и обработок заявок (СУОЗ), доступ выдается индивидуально при заключении договора на услуги сопровождения.