

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

[условия](#)

[порядок](#)

[пакеты](#)



1. Общие положения

Профессиональные сервисы – это право на получение услуги, предоставляемое Вендором в форме сертификата, и предоставляющее право на заказ обладателем Сертификата услуги из следующего состава работ:

- 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;
- Заказ и приоритизация разработки нового функционала в дорожной карте развития продукта;
- Вендорский надзор и участие в сертификации;
- Консультации по нетиповой конфигурации и онлайн-встречи с профильными специалистами вендора.

Условия выполнения работ:

- Работы выполняются технической командой компании ООО «Монк Диджитал Лаб» на русском языке.
- Сроки реагирования на запрос работ аналогичны срокам, указанным в действующем для клиента пакете консультационной поддержки.
- 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.
- Неизрасходованные в пакете часы по годовому сертификату не переносятся на следующий период (квартал).

2. Порядок оформления заявки.

- Заказ профессиональных сервисов происходит через обращение на портале поддержки в разделе «Сервисный запрос» или через письмо по электронной почте (support@monq.ru).



2. Порядок оформления заявки (продолжение)

- После получения заказа 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).
- Для решения некоторых задач может потребоваться подготовка технического задания (ТЗ). Подготовка ТЗ является платной услугой, стоимость и сроки подготовки ТЗ определяются сложностью и объемом решаемой задачи. По согласованию с Заказчиком, для подготовки ТЗ могут быть использованы часы из пакета.
- После подтверждения Ключевым контактным лицом от Заказчика, указанной в ответе на заявку информации (сроки, часы, дополнительные условия), заявка передается на исполнение.
- О результатах выполнения заявки клиент оповещается через комментарии 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 учету в рамках пакета вне зависимости от полученного результата.



Приложение №1 «Сертификаты пакетов профессионального сопровождения»

Пакет	Описание
Профессиональные сервисы Монq 360	Годовой сертификат на 1440 часов профсервисов (до 360 часов в квартал)
Профессиональные сервисы Монq 180	Годовой сертификат на 720 часов профсервисов (до 180 часов в квартал)
Профессиональные сервисы Монq 60	Годовой сертификат на 240 часов профсервисов (до 60 часов в квартал)
Профессиональные сервисы Монq 30	Годовой сертификат на 120 часов профсервисов (до 30 часов в квартал)
Профессиональные сервисы Монq 20	Годовой сертификат на 80 часов профсервисов (до 20 часов в квартал)
Профессиональные сервисы Монq 10	Годовой сертификат на 40 часов профсервисов (до 10 часов в квартал)
Сервисный запрос Монq 20	Сертификат на оказание разовых услуг, включающий 20 часов работ специалистов
Сервисный запрос Монq 10	Сертификат на оказание разовых услуг, включающий 10 часов работ специалистов
Сервисный запрос Монq 5	Сертификат на оказание разовых услуг, включающий 5 часов работ специалистов



Никита Емельянов

Руководитель отдела продаж
Monq Digital Lab
emelianovnv@monqlab.com



Максим Голощапov

Директор по развитию бизнеса
Monq Digital Lab
goloshchapovmy@monqlab.com