

4. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, осуществляется силами штатных сотрудников в лице специалистов службы поддержки Платформы после обращения пользователей в поддержку.

Поддержка Платформы включает 2 уровня поддержки:

1. Поддержка пользователей, а также консультации пользователей по работе с программным обеспечением, решение обращений, связанных с пользовательской частью.

2. Технологические решения предоставления помощи пользователям, включающие в себя:

- анализ и выявление проблем;
- тестирование и принятие решения о необходимости доработок;
- доработка программного обеспечения с целью предоставить пользователю качественный продукт.

Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

Телефон: +7 846 215-13-63;

E-mail: mirxr@samsmu.ru.

Часы работы с 8:00 до 17:00

Время ответа службы поддержки: не более 48 часов.